COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7217

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

CANADIAN NATIONAL HEADQUARTERS

LANGUAGE OF WORK

FEBRUARY 1985

TABLE OF CONTENTS

		Page
FOREWORD		
INTRODUCTION		1
I.	CANADIAN NATIONAL'S STRUCTURE	1
II.	METHOD	2
III.	SUMMARY	3
IV.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	4
A.	Language of Work	4
1.	Review of Service, Situations and Documents Affecting Employees Mainly at a Personal Level	4
1.1	Staffing	4
	a) Employment Office	4
	b) Notices of Internal Competitions	5
	c) Assignments	6
	d) Public Competitions	6
	e) College and University Recruitment	7
1.2	Forms Issued to New Employees	8
1.3	Benefits Administration	8
1.4	Collective Agreements	9
1.5	Environment	10
1.6	Medical Services	11
1.7	Pension Administration	11
1.8	Survey Findings - Personal Services	12

2. Review of Services, Situations and Documents Affecting Employees Mainly at a Professional Level 13

2.1 Management and Supervision 13

a) Situation of Managers 13

b) Situation of Employees 14

i) Communications with supervisors 14

ii) Participation at meetings 15

iii) Performance appraisal 16

2.2 Drafting of Documents 17

2.3 Work Instruments 19

a) Computerized Systems 19

b) Policy and Reference Manuals 20

c) Documents Used by Several Departments 22

d) Documents Produced by Other Organizations 22

e) Forms 23

f) Glossaries 24

g) Survey Findings - Work Instruments 24

2.4 Training 24

a) Courses Produced by CN Departments 24

b) Courses Produced by Other Organizations 27

c) Survey Findings - Training 27

d) Dissemination of Training Information 28

e) Training Recommendations 29

2.5 Auxiliary Services 29

a) Library 29

b) Administrative Systems Development (Management Services) 31

c) Administrative Services 32

d) Operational Research and Industrial Engineering (Management Services) 32

e) Compensation (Employee Relations) 33

2.6 Dissemination of General Information 33
2.7 Survey Findings - Language of Work in General and Communications Between Colleagues 34
a) Language of Work in General 34
b) Oral Communications Between Colleagues 35

B. Equitable Participation 36

1. Headquarters Managers in the System's Top 300 Positions 36
2. Total Headquarters Staff 38
2.1 Senior Management 38
2.2 Middle Management 39
2.3 Below Middle Management 40

C. Management of the Official-Languages Programme 41

1. Dissemination of Information 41
2. Programme Co-ordination 43
3. Setting of Objectives 43
4. Control Measures 44
5. Institutional Bilingualism 44

V. CONCLUSION 45

VI. LIST OF RECOMMENDATIONS 46

VII. STATISTICAL TABLES 53

FOREWORD

We wish to thank CN's managers and employees for the help they extended to the audit team.

Also, it should be noted that the draft version of the report was forwarded to CN on November 6, 1984, for its comments. These were taken into account in the preparation of this final version.

INTRODUCTION

In 1983, as part of our regular programme of language audits of federal institutions, we carried out a study of Canadian National, dealing specifically with the Corporation's headquarters, located in Montreal, and five of its establishments across the country, namely, the CN Tower in Toronto, the Jasper Park Lodge, the Château Laurier, the Hotel Beauséjour in Moncton and the Hotel Newfoundland in St. John's, Newfoundland. The study of the hotels and the CN Tower is contained in a separate report.

The purpose of the audit at Headquarters was to determine to what extent CN is applying the provisions of the Official Languages Act regarding language of work and equitable participation of both language groups.

This report presents the study's findings, as well as recommendations designed to assist the Corporation in correcting deficiencies.

I. CANADIAN NATIONAL'S STRUCTURE

The Corporation is made up of several operating divisions, which comprised about 61,000 employees in Canada in 1982.

As a result of a reorganization which took place in 1982, CN's non-rail activities were brought together to form CN Enterprises, which include, among other divisions, CN Hotels and Tower, CN Marine, CN Trucking, CN Real Estate and CN Exploration. At the same time, CN Rail became responsible for all of the Corporation's

rail activities in Canada. In 1982, CN Rail had about 51,000 employees in five operating regions (Mountain Region, Prairie Region, Great Lakes Region, St. Lawrence Region and Atlantic Region).

CN Headquarters, which in 1982 employed about 3,400 employees, consists of Corporate Headquarters, CN Rail Headquarters and the office of the President of CN Enterprises and the executive offices of some of its divisions, such as CN Hotels and Tower, and CN Real Estate.

In 1983, some Corporate departments, such as Law and Labour Relations, as well as some functions of its Human Resources Department were transferred to CN Rail. As well, CN Express was combined with CN Trucking. This resulted in the dissolution of CN Express headquarters, which was located in Montreal, and the establishment of a new headquarters in Toronto.

II. METHOD

During the study of CN Headquarters, the audit team interviewed 89 senior officers and managers in the various departments. The team also interviewed 69 other employees. This number includes employees selected by sampling and those who had requested an interview.

Furthermore, the team analysed:

- the answers to a questionnaire distributed to 428 Headquarters employees; CN Express employees were excluded from the sample, since the aforementioned reorganization was under way at the time of the study;

- the documents which CN uses to conduct its internal and external affairs; and
- the statistical data and reports which CN submitted to the team.

III. SUMMARY

Although Francophones make up nearly a third of Headquarters staff, English remains, on the whole, the language of work. However, CN programmes affecting employees at a personal level (staffing, benefits, medical services, pension plans) take into account the two official languages. CN's major shortcoming in this area is that service is not actively offered and systematically provided in both official languages in all sectors.

CN has many language accomplishments affecting employees at the professional level: administrative services, work instruments and training courses produced by the organization are generally available in both languages. However, reports, studies and written internal communications are generally in English only. The use of English also predominates at meetings, in performance appraisals and for supervision.

The proportion of Francophones in senior management ranks is low (15.9%), and in several divisions Francophones are not equitably represented. Anglophone representation is low in only one unit, Linguistic Services.

The Corporation had adopted a detailed policy on official languages; but some of the policy's provisions are too restrictive. CN has also succeeded in integrating the policy's related programmes into the general management process. Most employees have only sketchy knowledge of their language rights and of the organization's policy and programmes.

IV. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. Language of Work

1. Review of Service, Situations and Documents Affecting Employees Mainly at a Personal Level

1.1 Staffing

CN uses five major staffing means: its own employment offices, internal competitions, assignments based on career and succession planning, competition notices published in newspapers and visits to colleges and universities.

a) Employment Office

We visited the St. Lawrence Region Employment Office, which Headquarters uses to staff its entry level in administrative support and data processing positions.

The Employment Office receives applicants and provides them with information, evaluates them by means of interviews and tests, lists them according to their knowledge, experience and abilities, organizes interviews with supervisors of positions to be filled and notifies candidates of the results of the selection process.

Our visit to the St. Lawrence Region Employment Office reveals that:

- the staffing officers, who are all bilingual, give candidates the choice of the official

language in which they will be interviewed and tested;

- candidates are tested in English and French grammar and spelling when the position applied for requires such a knowledge in both languages;
- the staffing officers and the supervisor of the position assess, usually during the interview, the candidate's level of bilingualism; and
- the staffing officers inform candidates, in the official language of their choice, and usually by word of mouth, of the results of the staffing process;
- signs and posters at the St. Lawrence Region Employment Office are bilingual;
- all tests are available in English and French versions;
- the employment application form, which is bilingual, includes questions on spoken and written English and French. However, the form does not ask the candidate to indicate in which official language he/she wishes to be interviewed and tested.

We therefore recommend that CN:

1. henceforth include a question in its employment application form asking the candidate to indicate in which official language he/she wishes to be interviewed and tested.

b) Notices of Internal Competitions

Notices of internal competitions are bilingual. Some competition notices for positions requiring a knowledge of both official languages indicate that

preference will be given to bilingual candidates; others indicate that candidates must be fluent in both English and French.

c) Assignments

Assignments based on career and succession planning affect mainly managers; a knowledge of both official languages is a basic requirement for some positions.

d) Public Competitions

In 1982 and 1983, the Real Estate Division used public notices to fill its regional representative positions. The material which it used was available in both English and French and included information describing the selection and test preparation process, aptitude tests, a questionnaire on working conditions and an interviewer's guide.

Moreover:

- competition notices for positions in the St. Lawrence Region were published in La Presse, The Gazette and L'Évaluateur, the periodical of the "Corporation professionnelle des évaluateurs agréés du Québec";
- the competition notice for a unilingual English position in Edmonton was published only in a specialized English-language review;
- the interview team included at least one bilingual member; and
- candidates were tested and interviewed in the language of work of the region to which they

would be assigned (French in the St. Lawrence Region, English in the other regions).

We therefore recommend that CN:

2. ensure that, in future, its policy of advertising public competitions in both English and French media is applied without exception;

3. henceforth ensure that candidates are always offered the choice of being interviewed and tested in either English or French.

e) College and University Recruitment

In 1981, officers from CN Rail Management Services visited colleges and universities to recruit data processing staff. A review of the project reveals that:

- recruiters visited English-language and French-language colleges and universities;
- meetings with the students were held in both official languages;
- all printed material given to students was available in English and French;
- students interested in applying were tested in the official language of their choice;
- correspondence with students and institutions was in the language of their choice; and
- Anglophone and Francophone students were hired.

The Personnel Selection and Development Section was in the process of preparing documentation kits for System-wide use in personnel selection. Selection kits are already available for the following

employee groups: brakemen, conductors, locomotive engineers and trackmen. They include English and French versions of a questionnaire on working conditions, a battery of aptitude tests, an examiner's manual, a questionnaire on operations and an interview guide.

1.2 Forms Issued to New Employees

All forms to be filled out by new employees are in both official languages. One of these, the Employee Statistical Report, contains a box which the employee ticks to receive the English or French version of the CN journal. However, the form does not ask the employee to identify his first official language. We also learned that there is no CN document that identifies the employee's first official language (this information is requested only when the employee retires).

We therefore recommend that CN:

4. immediately develop a mechanism whereby employees may specify their first official language.

1.3 Benefits Administration

Brochures, folders and forms relating to welfare, life insurance and dental care plans are in both official languages.

The Employee Relations Section of each department is responsible for providing employees with information on plans and claims (which are forwarded directly to the insurers).

Benefits Administration is responsible for dealing with insurers in order to establish the clauses of plans and to settle contentions claims. It also administers the rail pass programme which some active and retired employees are still entitled to use. Six of the eleven employees in the section are bilingual. Circulars are issued by the section in both official languages and bilingual form letters are used for correspondence.

1.4 Collective Agreements

Twenty-nine of the 80 collective agreements have English and French versions (each version mentions that the contract is also available in the other official language).

Of these agreements, 15 cover employees System-wide and five cover employees working in the East; the other nine cover employee groups assigned to a particular territory (Moncton, Ottawa, Shawinigan and Montreal) and include the collective agreements of unionized Headquarters employees.

CN representatives consult with the unions to determine which collective agreements will be published in both English and French. The two main considerations in deciding whether to publish in both languages are the area covered by the collective agreement and the presence or absence of a request by employees for a French (or English) version.

We note, however, that some of the 51 collective agreements available only in English apply to

employees working in Winnipeg, Toronto, Saint John, N.B., Yarmouth and Cape Tormentine, N.B.

We therefore suggest that CN:

Consult with unions representing its employees whose collective agreement is available only in English in order to ensure that the French version of the document is also distributed where demand warrants it.

1.5 Environment

Under this heading are included signage and auxiliary services offered to employees.

All signs identifying Headquarters departments, divisions and offices are bilingual. As well, there are employee bulletin boards on each floor. Notices posted on these boards are also in both official languages. Public Affairs and Advertising ensures that all notices are posted in both languages.

Headquarters employees have access to a recorded message service ("INFOTEL") which provides information on the Corporation's activities and on recreational activities of interest to employees. There are two telephone numbers for Infotel: one for the English service, one for the French service.

The Headquarters cafeteria is operated under contract by a private company. Administrative Services has taken steps to ensure that cafeteria employees can serve CN employees in both official languages. Of the 35 cafeteria employees, 25 (71.4%) are bilingual. Menus are posted in English and French.

1.6 Medical Services

Medical and Health Services co-ordinates the provision of services to employees in CN Rail's five regions.

These services include medical examinations, first aid training, information, advice and counselling under the employee assistance programme, and health inspections of facilities. All forms, circulars and brochures are in both official languages and all audio-visual material used in first aid courses is available in English and French versions.

The Montreal Regional Office serves Headquarters employees (as well as St. Lawrence Region and Via Rail employees). This office is able to offer all its services in both official languages, since 80% of its staff and all the doctors are bilingual.

1.7 Pension Administration

The Pension Administration Section indicates on its records the preferred official language of retired employees. This information is obtained when the employee retires. A computerized statement shows that 14% of the approximately 45,000 retired employees wish to receive information in French.

The section can provide all its services in both official languages, since 30 (68.2%) of its 44 employees are bilingual.

All forms, circulars and brochures are in both official languages and bilingual form letters are used for correspondence.

1.8 Survey Findings - Personal Services

As Appendix F shows, 89.7% of the Anglophone respondents and 42.3% of the Francophones usually use English in internal communications related to personal services (pay, medical services, benefits, etc.).

In terms of choice, 87.4% of the Anglophone respondents would prefer to use primarily English for this type of communication and 12% both languages. Among the Francophone respondents, 13.3% would prefer to use primarily English for this purpose, 49.3% both languages and 37.4%, primarily French.

The disparity between the situation which the Francophone respondents report and what they would prefer indicates that they are not always able to receive personal services in French.

In light of the comments made to us during the interviews and the fact that the central offices which we reviewed above are well provided with bilingual staff, we must conclude that the deficiencies in the provision of personal services in French originate in some Employee Relations offices. Various units have an Employee Relations

office which is responsible for providing the personal services developed by the central offices.

We therefore recommend that CN:

5. **ensure that henceforth all of its Employee Relations offices offer their services in both official languages and provide them in the language preferred by the employee.**

2. Review of Services, Situations and Documents Affecting Employees Mainly at a Professional Level

In this part we amalgamate the collected data under the following headings: management and supervision, drafting of documents, work instruments, training, auxiliary services and dissemination of general information. Lastly, we will present the survey's findings on language of work in general and oral communications between colleagues.

2.1 Management and Supervision

a) Situation of Managers

CN has prepared two manuals to assist its managers in their managerial and supervisory duties. The "Management Guide on Policy and Authority" is completely bilingual. The "Supervisor's Personnel Manual" includes a few chapters in English only; we are assured, however, that these are out of date and that they will be replaced with new chapters in both official languages.

Only four units submitted organization charts to us in both English and French: the Library, Motive Power and Car Equipment, Real Estate and Linguistic Services. The other departments provided us with organization charts in English only.

We therefore recommend that CN:

6. ensure that, by May 1, 1985, all its organization charts are bilingual.

Most of the reports and studies prepared at Headquarters for managers are available only in English. We note, however, that Internal Audit adds an English summary to audit reports written in French in the St. Lawrence Region before sending them to senior officers at Headquarters.

We therefore recommend that CN:

7. ensure that henceforth all internal limited circulation studies and reports written in only one language include a summary in the other official language.

b) Situation of Employees

i) Communications with supervisors

The data supplied to us by CN on Headquarters staff (Appendix G) show that 1,104 (45.9%) managers are bilingual; this figure breaks down into 174 (38.5%) senior managers and 930 (47.6%) middle managers. The same table shows that the total number of Francophones working at Headquarters is 1,041.

Under these circumstances, the respondents' answers, especially those of Francophones, regarding communications with supervisors are, to say the least, surprising.

Appendix A shows that 93.8% of the Anglophone respondents and 59.5% of the Francophones communicate primarily in English with their supervisors.

In terms of choice, 84.5% of the Anglophone respondents would prefer to communicate primarily in English with their supervisors and 13.9% in both languages. Among Francophone respondents, 18.4% would prefer to communicate primarily in English with their supervisors, 36.8% in both languages and 44.7% primarily in French.

We therefore recommend that CN:

8.a) determine, by May 1, 1985, the number of supervisors whose knowledge of their second language enables them to communicate with employees in either official language; and

b) increase this number each year through staffing actions and language training.

ii) Participation at meetings

As can be seen in Appendix B, 93.2% of the Anglophone respondents and 83.1% of the Francophones usually use English at meetings.

In terms of choice, 84.9% of the Anglophone respondents would prefer to use primarily English

at meetings and 15.1% both languages. Among the Francophone respondents, 20% would prefer to use primarily English at meetings, 52.9% both languages and 27.1% primarily French.

We therefore recommend that CN:

9.a) take immediate steps to actively encourage all its employees to use the official language of their choice at meetings; and

b) henceforth produce meeting agendas and minutes in both English and French when employees of both official-languages groups attend meetings.

We suggest that CN consider the measures taken by other organizations to promote the use of both official languages at meetings. For example, some organizations indicate on meeting agendas which items will be discussed in English and which in French.

iii) Performance appraisal

The employee performance appraisal process consists of two phases: a written part (forms that the employee and supervisor must fill out) and an oral part (discussion between employee and supervisor). The forms present all printed information in both official languages, but the sections filled out by the employee and the supervisor are usually written in English only. We are informed, however, that the discussions between Francophone employees and their supervisor are often in French.

Appendix C shows that 96.4% of the Anglophone respondents and 69.3% of the Francophones usually use English in the performance appraisal process.

In terms of choice, 88.9% of the Anglophone respondents would prefer to use primarily English in this process and 11.8% both languages. Among the Francophone respondents, 17.4% would prefer to use primarily English in this process, 43.5% both official languages and 21.7% primarily French.

We therefore recommend that CN:

10.a) henceforth give all its employees the choice of being evaluated on their work performance in English or French; and

b) include a question in performance appraisal forms asking employees which official language they wish to use in this process.

2.2 Drafting of Documents

As we mentioned before, reports and studies for managers are usually written in English only.

Moreover, written communications from Headquarters departments and divisions with functional or direct responsibility for programs implemented in the regions (including the St. Lawrence Region, where French is the language of work) are usually in English only. Such communications include policy statements, guidelines, plans and work schedules, enquiries, telexes and computerized messages.

Some units do communicate in writing with the St. Lawrence Region either in French or in both official languages; among these are: Internal Audit, Property Tax, CN Police, Administrative Services, the Credit Control (Accounting) and the Accounting Centre (Purchases and Materials Management).

All the units assure us, however, that they respond in French to requests written in that language.

Appendix D shows that 97% of the Anglophone respondents and 89.7% of the Francophones usually do their writing primarily in English.

In terms of choice, 87.3% of the Anglophone respondents would prefer to write primarily in English and 12.7% in both languages. Among the Francophone respondents, 26.7% would prefer to write primarily in English, 52% in both languages and 21.4% primarily in French.

We therefore recommend that CN:

11. ensure that, in future, written communications from Headquarters to the regions (e.g., policy statements, guidelines, plans and work schedules, enquiries) are in both official languages or in the language(s) of work of the target region; and

given the high percentage of respondents who would like to write in French or at least in both languages,

12. where possible, have both versions of documents prepared in the units by employees competent to do so.

2.3 Work Instruments

a) Computerized Systems

CN has developed some 27 computerized systems to which approximately 3,000 terminals are attached throughout its network. Most of these computerized systems are accessible in both English and French. Users can select the language in which menus and formatted files will appear on the monitor and can enter data in English or French. Data entered in a file in French by end-users will always appear in French, even in the English version of the file (the same is true for data entered in English by other users).

Most of the system instruction manuals are available in both English and French. For some time now, CN has been integrating into its new computerized systems files describing how to use the system, as well as help screens that the user can consult in the official language of his/her choice. This eliminates the need for manuals.

Some of the systems developed by CN still display their data in English only. In this category we find the YTS system, used for car control in marshalling-yards or on special spur tracks at stations; the MORE system, used by Sales (Marketing); and the CAP system, used by Merchandise Claims and Prevention Services. However, English and French instructions are

available for two of these three systems (YIS and CAP).

Most of the reports produced by the computerized systems use bilingual headings for data.

CN uses many computerized systems from outside suppliers. Most of these systems and their instruction manuals are in English only.

We therefore recommend that CN:

13. **continue its efforts to make all its computerized systems bilingual; and**

14. **henceforth take the steps necessary to obtain systems and manuals from its suppliers in both official languages; where this is impossible, translate the most important manuals.**

b) Policy and Reference Manuals

Most of the Headquarters departments issue policy and reference manuals for Headquarters and/or regional employees. Official languages achievements in this area vary considerably from one department to another.

The following policy and reference manuals were available in both official languages in the departments we visited:

- Instructional Manual, CN Police Personnel;

- Administrative Policies and Practices Manual (Administrative Services);

- Manual of Standard Practice Circulars (Maintenance of Way - Engineering);
- Uniform Code of Operating Rules (Transportation);
- Manual of Standard Practice Circulars (Bridges and Structures - Engineering);
- a standard design catalogue and a specifications catalogue (Bridges and Structures - Engineering);
- Accounts Payable, Job Procedures (Accounting Centre - Purchases and Materials Management);
- Special Instructions for Work on Overhead Signal Supply Circuits (Engineering);
- Signal Inspection and Test Rules (Engineering);
- Costing Manual (Costing);
- an accounts classification manual (Accounting - CN Rail); and
- a financial procedures manual (Treasury).

We should add that Purchases and Materials Management has already translated 40,000 of the 123,000 cards describing materials and their storage areas and that Internal Audit will validate the translation of the Internal Audit Manual before issuing it to its employees.

All of the Investment Division's policy and procedure manuals are available in English only.

Finally, several departments tell us that they plan to translate their policy manuals; others report that their manuals are out of date and will have to be revised before being translated.

We therefore recommend that CN:

15.a) prepare, by July 1, 1985, an inventory of all its policy and reference manuals and establish priorities and time frames for the translation of those which are unilingual and widely used; and

b) henceforth ensure that new policy and reference manuals are distributed simultaneously in both official languages.

c) Documents Used by Several Departments

Some departments produce documents that are used as work instruments by other departments.

For example, the Operations Section of Transportation is responsible for establishing the routes, composition and timetables of freight and passenger trains. This section issues its documents in English (even those sent to Via Rail), even though they are used as work instruments by many departments.

We therefore recommend that CN:

16. determine which documents produced by a given department are subsequently used as work instruments by other departments and ensure that henceforth such documents are distributed simultaneously in both official languages.

d) Documents Produced by Other Organizations

A large number of documents to which CN employees must refer come from other organizations and are in English only. Here are a few examples:

- Uniform Freight Classification, issued by the Association of American Railroads;
- The Official Railway Equipment Register, published by an American company;
- Canadian Freight Association Classification, produced by the Association of Canadian Railroads (CN and CP are having this manual translated); and
- thousands of American and Canadian freight tariff documents.

We therefore recommend that CN:

17. continue to translate the most important material produced by other organizations, and compile bilingual glossaries for the rest, for ease of reference.

e) Forms

Inter-departmental forms are in both official languages. However, the forms used within a given department are sometimes in English only (for example, a number of Treasury investment and loan forms, and Management Services computer training forms).

We therefore recommend that CN:

18. ensure that, by May 1, 1985, all its forms are in both official languages.

f) Glossaries

CN has many achievements in this area. In addition to a number of glossaries, Linguistic Services produced a "Guide de correspondance française" in 1976.

New glossaries are announced in the English (Keeping Track) and French (Au fil du Rail) versions of the employee journal.

g) Survey Findings - Work Instruments

The questionnaire contained the following question on work instruments:

> Are the work instruments (procedure manuals, directives, instructions, memoranda, etc.) which you use:
>
> Not applicable in my case. ( )
> All available in both official languages? ( )
> Available mainly in English? ( )
> Available mainly in French? ( )

As can be seen in the following table, the respondents' answers corroborate our observations: 63.5% of the Anglophone respondents and 68.2% of the Francophones reported that work instruments are available mainly in English.

Work instruments

Statements*	Anglophone respondents	Francophone respondents
	Number (%)	Number (%)
My work instruments are all available in both official languages	73 (36.5)	28 (31.8)
My work instruments are available mainly in English	127 (63.5)	60 (68.2)
My work instruments are available mainly in French	0 (-)	0 (-)
TOTAL	200 (100.0)	88 (100.0)
Not applicable in my case	10	2

* We have excluded from this table the answers of five respondents who identified themselves as both Anglophone and Francophone.

2.4 Training

One of the main roles of Headquarters departments is to prepare training programs and courses for employees System-wide.

a) Courses Produced by CN Departments

Transportation offers about twenty courses in both official languages at its training centre in Gimli, Manitoba.

Traffic Systems offers self-instructional training units to employees. Eighty-nine of the 130 units are available in both official languages; the rest are being translated.

Engineering has six training centres and all its courses are available in both languages.

Signals and Communications offers its courses in both languages, except on micro-processors.

Motive Power and Car Equipment has begun preparing bilingual standardized training programs.

Data Processing Operations offers self-instructional courses to employees, most of which were developed by American companies. Only four (two of these are CN products) of the fifty or so courses are available in French, but bilingual tutors are available.

Systems Development and On-Line Services prepare bilingual instructional kits for each system developed by CN.

Sales offers its sales course in English only.

Costing offers a course in both official languages.

Operational Research and Industrial Engineering gives most of its courses in English.

Linguistic Services offers a complete range of courses on English and French as second languages.

Writing courses are also given in English and French.

Organization Development and Training co-ordinates System-wide management and supervisory training. English and French courses are offered in the regions. The statistical data for 1981 show that 659 employees took these courses in English and 201 in French. In 1982 few courses were given.

CN also offers a five-week management course to promising managers. This course is given in English only.

b) Courses Produced by Other Organizations

Headquarters employees also take management and technical courses (such as data processing) offered by other organizations. These courses are given almost exclusively in English.

c) Survey Findings - Training

As indicated in the following table, 51.6% of the Anglophone respondents and 77.6% of the Francophones to whom CN offers training report that the courses are available mainly in English.

Training courses offered by CN
(other than language courses)

Statements*	Anglophone respondents		Francophone respondents	
	Number	(%)	Number	(%)
Courses are always available in both official languages	75	(48.4)	11	(19.0)
Courses are available mainly in English	80	(51.6)	45	(77.6)
Courses are available mainly in French	0	(0)	2	(3.4)
TOTAL	155	(100.0)	58	(100.0
There are no training courses for my position	51		33	

* We have excluded from this table the answers of the five respondents who identified themselves as both Anglophone and Francophone.

d) Dissemination of Training Information

The catalogues and memoranda describing the courses available to Headquarters employees are in English only, with the exception of catalogues outlining courses set up by Linguistic Services.

Administrative correspondence related to training programmes (for example, memoranda to supervisors

confirming enrolment of their employees) is generally in English.

e) Training Recommendations

As indicated by the observations reported above, respect for the equality of the two official languages in training matters varies considerably from one department to another (and, in some departments, from one course to another).

To correct the deficiencies observed, we recommend that CN:

19. take the measures necessary to ensure that henceforth all courses set up by its departments are offered and given in English and French and that all instructional material is available in both official languages;

20. identify and offer, in future, to its employees courses in English and French produced by other organizations; and

21. henceforth ensure that all training information is issued simultaneously in both languages.

2.5 Auxiliary Services

a) Library

Twenty-two percent of the Library's approximately 30,000 holdings are in French or are bilingual, including 10% of the books on management and 25% of the books on data processing (34% of the holdings catalogued between June 1982 and May 1983 are in

French or are bilingual). Twenty percent of the periodicals are in French or are bilingual. In 1982, 14% of the library's searches were carried out in French in response to requests in that language.

The library also has access to data banks dealing mainly with periodicals. The "Informathèque" service provides data in French; other services, such as Dialogue, present data in English.

The library circulates two lists announcing new acquisitions. The lists contain general information, including classifications, in both official languages; books and periodicals are described in the language in which they are written. Library employees use an English-language computerized system developed by another organization to produce these lists.

All forms are in both official languages and the telephone is answered both in English and in French. The staff, most of which is bilingual, consists of eight Anglophones and seven Francophones.

Only English is used to catalogue books by subject; the title index contains a unilingual English reference to the subject index. The possibility of replacing these manual indexes with a bilingual computerized system is being studied.

We therefore recommend that CN:

22. continue its efforts and increase the number of books and periodicals available in French at the Library; and

23. take the necessary steps to have the Library provide, within two years, indexes accessible to employees in both official languages.

We suggest that, in the meantime, CN provide library users with a bilingual alphabetical listing of subject headings used in book cataloguing.

With regard to the unilingual English computerized system used to produce the list of books and periodicals, we refer CN to recommendation 14.

b) Administrative Systems Development (Management Services)

This section has just developed a computerized records management system that will provide units with a uniform classification for files. This system is based on an English-language programme produced by another organization.

Although the user's guide provides instructions in both languages for the computerized programme and for records classification, the system's products (file labels and lists) will be available only in English.

We therefore recommend that CN:

24. take immediate steps to ensure that products (file labels and lists) for its computerized records management system are in both official languages.

c) Administrative Services

This section includes the following units: Building Maintenance; Office Facilities; the Central Travel Service; Reproduction, Mail and Courier Services; and the Records Servicentre.

The section issues all its printed material (administrative guides, forms, circulars, office plans, telephone directory and so on) in both official languages. It is also able to offer all its in-person services in both official languages, since 80% of its 101 regular employees are bilingual and none of its units has a staff bilingualism rate of less than 61.5%.

d) Operational Research and Industrial Engineering (Management Services)

This section provides consulting services to other units. Its studies serve as a basis for programme proposals; the implementation phase of these programs is also ensured by this section.

The section carries out its activities, including the writing of reports and the making of presentations, in the official language selected by the client unit. To date, it has used French only for projects assigned to it by units coming under

the St. Lawrence Region. We are assured that the section can carry out its duties in both official languages since 61% of its employees are bilingual.

We therefore recommend that CN:

25. henceforth ensure that reports and presentations by Operational Research and Industrial Engineering are in both official languages when the client unit is at Headquarters and includes Anglophones as well as Francophones.

e) Compensation (Employee Relations)

This section is responsible for, among other things, classifying and evaluating the positions of non-unionized employees throughout the system. One of the two employees responsible for position classification and evaluation at Headquarters is bilingual.

The manuals used to classify and evaluate positions are available in English only, as are the documents used by the committees responsible for evaluating senior management positions.

We therefore recommend that CN:

26. translate, by September 1, 1985, the manuals and documents used for position classification and evaluation.

2.6 Dissemination of General Information

Public Affairs and Advertising sends press clippings in both official languages to about 300

managers each day. A second document, which summarizes the most important English and French articles, is distributed daily to some 2,000 managers; the summary is in the same language as the article. A third document, in English and French versions, provides managers with information on CN activities.

This department also publishes two periodicals. One is aimed at managers, and analyses subjects and events of public interest affecting CN; the English (Outlook) and French (Perspective) versions are contained in a single volume. The other is sent to all CN employees, active and retired, in the English (Keeping Track) or French (Au fil du rail) version.

The Real Estate and Express divisions and the Marketing Department also distribute general informational material to their employees in both official languages.

2.7 Survey Findings - Language of Work in General and Communications Between Colleagues

a) Language of Work in General

As shown in the following table, work at Headquarters is done primarily in English. Only 23 (7.6%) of the 302 respondents reported working equally in both official languages; 94.7% of the Anglophone respondents and 82.2% of the Francophones work primarily in English.

Language of Work in General

Statements	Anglophone respondents	Francophone respondents	Other respondents*
My work is done:	Number (%)	Number (%)	Number (%)
- entirely in English	127 (61.4)	12 (13.3)	0 (-)
- mainly in English	69 (33.3)	62 (68.9)	3 (60.0)
- entirely in French	0 (-)	1 (1.1)	0 (-)
- mainly in French	4 (1.9)	1 (1.1)	0 (-)
- equally in both official languages	7 (3.4)	14 (15.6)	2 (40.0)
TOTAL	207 (100.0)	90 (100.0)	5 (100.0)

* Under Other respondents are included the five persons who identified themselves as both Anglophone and Francophone.

b) Oral Communications Between Colleagues

As indicated in Appendix E, 81.7% of the Anglophone respondents and 42% of the Francophones generally speak English with their colleagues.

27.6% of all the respondents (17.8% of the Anglophones, 46.6% of the Francophones) communicate orally with their colleagues equally in English and French. In terms of choice, 43.5% of all respondents (30.8% of Anglophones, 70.7% of Francophones) would prefer to communicate orally with their colleagues equally in English and French.

These data reveal a marked desire on the part of both Anglophones and Francophones for a work environment where both official languages would be

used more in oral communications between colleagues.

We therefore recommend that CN:

27. **immediately offer more of its employees the opportunity to improve their knowledge of their second official language.**

In addition to language training, implementation of our other recommendations and suggestions, especially those regarding meetings, will enable CN to encourage its employees to improve their knowledge of both official languages and to use them for all oral communications.

B) Equitable Participation

Our study of participation is based on the data which CN submitted to us and on the statistical tables presented in its annual report (1982) on official languages. Both these sources describe the situation as of September 30, 1982. As a result of the reorganization which took place at Headquarters in 1983, the data on participation representation in some departments may differ slightly from the situation which we are examining here.

1. Headquarters Managers in the System's Top 300 Positions

Reproduced below is a table which CN presented in its annual report for 1982. This table shows the participation of Francophones in 1981 and 1982 in

the System's top 300 positions and in Headquarters positions among these 300.

	1982						1981					
	(1) TOTAL IN CANADA			NUMBER OF THOSE LISTED IN COLUMN (1) WHO ARE LOCATED AT HEADQUARTERS			(1) TOTAL IN CANADA			NUMBER OF THOSE LISTED IN COLUMN (1) WHO ARE LOCATED AT HEADQUARTERS		
	TOTAL	FRENCH	%	TOTAL	FRENCH	%	TOTAL	FRENCH	%	TOTAL	FRENCH	%
EXECUTIVE COMMITTEE	5	2	40%	5	2	40%	5	1	20%	5	1	20%
EXECUTIVE OFFICERS	30	8	26.6%	21	6	28.6%	34	7	20.6%	22	6	27.3%
SUB TOTAL	35	10	28.5%	26	8	30.7%	39	8	20.5%	27	7	25.9%
SENIOR OFFICERS	265	48	18.1%	123	28	22.8%	261	46	17.6%	137	27	19.7%
TOTAL	300	58	19.3%	149	36	24.2%	300	54	18%	164	34	20.7%

In 1982, the number of Francophones increased slightly at all management levels at Headquarters (and also System-wide), with the exception of "executive officer" positions, where it remained the same.

In 1982, only 28 (22.8%) of Headquarters' "senior officer" positions ranking in the system's top 300 positions were occupied by Francophones. (We note that CN's most recent annual report indicates that, at the end of 1983, the number of Francophones at this level has increased to reach 31.)

We therefore recommend that CN:

28. **continue its efforts and annually increase the participation of Francophones in its top 300 positions, especially "senior officers" at Headquarters.**

2. Total Headquarters Staff

In 1982 there were 2,448 Anglophone and 1,041 Francophone employees at Headquarters, accounting respectively for 70.2% and 29.8% of Headquarters staff.

2.1 Senior Management

Appendix G shows that as of September 30, 1982:

- 72 (15.9%) of the 452 senior officers were Francophones;
- the following departments had no Francophone senior officers: Financial Planning (0 out of 4), Economics and Analysis (0 out of 6), CN Rail Administration (0 out of 2), CN Rail Comptroller (0 out of 13), Merchandise Claims and Prevention Services (0 out of 2), and Motive Power and Car Equipment (0 out of 16);
- in the following departments less than 10% of senior officers were Francophone: Human Resources (2 out of 21, 9.5%), Labour Relations (1 out of 13, 7.7%), Marketing (3 out of 47, 6.4%) and Transportation (1 out of 46, 2.8%);
- in the following departments more than 10% but less than 20% of senior officers were Francophone: Accounting and Taxation (3 out of 20, 15.0%), Treasury (1 out of 6, 16.7%), Internal Audit (1 out of 7, 14.3%), Public Affairs (1 out of 9, 11.1%), Management Services

(6 out of 41, 14.6%), Engineering (7 out of 46, 15.2%), and Purchases and Materials Management (3 out of 18, 16.7%); and

- in the following departments 20% or more of senior officers were Francophone: CN Hotels and Tower (1 out of 5, 20%), Investment (3 out of 15, 20%), Costing (2 out of 8, 25%), Real Estate (3 out of 12, 25%), Operations (2 out of 7, 28.6%), Technical Research (4 out of 14, 28.6%), senior executive offices (4 out of 12, 33.3%), Law (4 out of 9, 44.4%), CANAC (4 out of 9, 44.4%), Office Facilities and Services (1 out of 2, 50%), Police (1 out of 2, 50%), Medical Services (3 out of 5, 60%), Office of the Secretary (2 out of 3, 66.7%) and Linguistic Services (3 out of 4, 75%).

2.2 Middle Management

In September 1982, 29.2% (571 out of 1,995) of middle managers were Francophone. Although the overall participation rates of the two language groups at this organizational level were clearly better than for senior officers, several departments had shortcomings in terms of equitable representation. Thus, according to Appendix G:

- there were no Francophone middle managers in the following departments: Financial Planning (5 employees), Operations (7 employees) and Police (2 employees);
- Merchandise Claims and Prevention Services has only one Francophone among its 13 middle managers;
- in the following departments, more than 10% but less than 20% of middle managers were

Francophone: Accounting and Taxation (4 out of 31, 12.9%), Labour Relations (2 out of 11, 18.2%) and Marketing (16 out of 109, 14.7%);and

- the participation rate of Anglophones in the middle management category in Linguistic Services was low (1 out of 24, 4.2%).

2.3 Below Middle Management

According to Appendix G, 684 (63.2%) Anglophones and 398 (36.8%) Francophones held positions below middle management.

In three departments there were no Francophones in positions below middle management: Financial Planning (0 out of 3), Internal Audit (0 out of 2) and Labour Relations (0 out of 4). In one department - Linguistic Services - there were no Anglophones in the 11 positions below middle management.

The participation rate of Francophones in below middle management ranks was low in the following departments: Marketing (4 out of 44, 15.9%), Merchandise Claims and Prevention Services (1 our of 5, 20%), Transportation (18 out of 85, 21.2%) and Motive Power and Car Equipment (4 out of 22, 18.2%).

The participation rate of Anglophones in below middle management ranks was low in Law (2 out of 8, 25%) and Real Estate (5 out of 21, 23.8%).

Finally, Francophone participation in total staff was low (or non-existent) in the following departments: Financial Planning (0 out of 12),

Merchandise Claims and Prevention Services (2 out of 20, 10%), Labour Relations (3 out of 28, 10.7%) and Marketing (26 out of 200, 13%). Anglophone participation in total staff was low in Linguistic Services (2 out of 39, 5.1%).

We therefore recommend that CN:

29.a) henceforth set objectives ensuring that Anglophones and Francophones are equitably represented at all hierarchical levels and in all Headquarters departments;

b) take measures to increase each year the participation rate of the underrepresented language group at hierarchical levels and in departments which register shortfalls in this regard.

C. Management of the Official-Languages Programme

1. Dissemination of Information

CN has an official-languages policy which sets forth objectives and guidelines for the Corporation's staff, as well as their responsibilities. The policy also stipulates the special measures which staff must apply in order to achieve the organization's objectives.

This policy contains however statements which either unduly restrict the use by employees of one or the other official language for some internal functions, or specify that only one official language will be the language of work in areas where both official-language groups form significant parts of the general population.

Recommendations made in this text and in the audit report on CN Hotels and Tower address these deficiencies. To implement them, CN will therefore have to amend its official-languages policy.

Most of the senior officers whom we interviewed were familiar with this policy, which is part of the Management Guide on Policy and Authority.

The same is not true for CN's other employees. Although they have some notion of their official languages obligations, their knowledge of their rights and of CN's language programmes, such as language training, is rudimentary. This is no doubt due to the fact that it has been about five years since information on this subject was last issued to all employees. CN published its statement of policies in its staff periodical in 1978.

We therefore recommend that CN:

30.a) by May 1, 1985, issue a document to all its employees informing them of their official-languages rights and obligations and of its official-languages policy and programmes, such as language training;

b) issue the document to new employees as part of the initial documentation process; and

c) afterwards, inform employees of additions or changes affecting them.

2. Programme Co-ordination

The Policy Committee on Bilingualism, which reports to the Senior Corporate Vice-President and Chief Financial Officer, is responsible for proposing measures to the CN Executive Committee to achieve the organization's official languages objectives, and for co-ordinating their implementation. This committee consists of the Vice-President - Law, the President of CN Exploration, the General Manager of Public Affairs and Advertising and the vice presidents of the Atlantic Region, the St. Lawrence Region and Human Resources (the latter chairs the committee).

There is also a bilingualism co-ordinator in each Headquarters department and division, as well as in each of CN Rail's regions.

The Special Assistant to the Chairman of the Policy Committee on Bilingualism assists the bilingualism co-ordinators of the various units in programme implementation; he also chairs the Translation Priority Committee.

The Policy Committee on Bilingualism met four times in 1983.

3. Setting of Objectives

Senior officers are responsible for setting official-languages objectives for their units each year and for reporting on progress at year's end. These objectives and progress reports are included in CN's annual report on official languages.

4. Control Measures

The programmes for which CN has established control measures - such as the publication of manuals, the printing of forms, the posting of signs and general notices and the introduction of CN-designed computerized systems - generally ensure respect for the equality of the two official languages.

However, implementation of CN's official-languages programmes is not subject to the internal audit process.

We therefore recommend that CN:

31.a) establish, by July 1, 1985, control measures for each of its official-languages programmes; and

b) periodically check how its measures and programmes for application of the Official Languages Act are being implemented in the various units.

5. Institutional Bilingualism

CN has not adopted any formal system for defining the language requirements of its positions or for designating bilingual positions. It is up to each manager to determine the level of institutional bilingualism which his/her unit will provide, and to identify, when they are vacant, positions which must be filled by bilingual incumbents.

It is also the responsibility of managers to evaluate the language skills of their employees and of candidates for positions in their units.

Supervisors, in fulfilling this duty, very rarely require employees or candidates to take the tests designed by Linguistic Services.

Appendix G, which lists CN's data on bilingualism, shows that, as of September 30, 1982, 48.6% of Headquarters employees were bilingual (1,697 out of 3,489) and that no department had a rate of bilingualism less than 27.6%. Hierarchically, the rate of bilingualism was as follows: 38.5% of senior managers (174 out of 452), 47.6% of middle managers (930 out of 1,955) and 54.8% of employees in positions below middle management (593 out of 1,082).

However, the lack of a formal and objective process to evaluate the linguistic competence of employees forces us to consider these figures cautiously.

V. CONCLUSION

In order to meet the challenge of making English and French true languages of work at Headquarters, CN will have to ensure that its programmes and objectives in the area of official languages are systematically implemented in all sectors.

Once its policy is modified and effective controls enforced, the energetic impetus of senior management should allow for further progress in the area of attitudes and behaviour, so that the language atmosphere at Headquarters will fully reflect the equality of status of our two official languages.

VI. LIST OF RECOMMENDATIONS

Recommendation 1

Henceforth include a question in its employment application form asking the candidate to indicate in which official language he/she wishes to be interviewed and tested.

Recommendation 2

Ensure that, in future, its policy of advertising public competitions in both English and French media is applied without exception.

Recommendation 3

Henceforth ensure that candidates are always offered the choice of being interviewed and tested in either English or French.

Recommendation 4

Immediately develop a mechanism whereby employees may specify their first official language.

Recommendation 5

Ensure that henceforth all of its Employee Relations offices offer their services in both official languages and provide them in the language preferred by the employee.

Recommendation 6

Ensure that, by May 1, 1985, all its organization charts are bilingual.

Recommendation 7

Ensure that henceforth all internal limited circulation studies and reports written in only one language include a summary in the other official language.

Recommendation 8

a. Determine, by May 1, 1985, the number of supervisors whose knowledge of their second language enables them to communicate with employees in either official language; and

b. increase this number each year through staffing actions and language training.

Recommendation 9

a. Take immediate steps to actively encourage all its employees to use the official language of their choice at meetings; and

b. henceforth produce meeting agendas and minutes in both English and French when employees of both official-languages groups attend meetings.

Recommendation 10

a. Henceforth give all its employees the choice of being evaluated on their work performance in English or French; and

b. include a question in performance appraisal forms asking employees which official language they wish to use in this process.

Recommendation 11

Ensure that, in future, written communications from Headquarters to the regions (e.g., policy statements, guidelines, plans and work schedules, enquiries) are in both official languages or in the language(s) of work of the target region.

Recommendation 12

Where possible, have both versions of documents prepared in the units by employees competent to do so.

Recommendation 13

Continue its efforts to make all its computerized systems bilingual.

Recommendation 14

Henceforth take the steps necessary to obtain systems and manuals from its suppliers in both official languages; where it is impossible, translate the most important manuals.

Recommendation 15

a. Prepare, by July 1, 1985, an inventory of all its policy and reference manuals and establish priorities and time frames for the translation of those which are unilingual and widely used; and

b. henceforth ensure that new policy and reference manuals are distributed simultaneously in both official languages.

Recommendation 16

Determine which documents produced by a given department are subsequently used as work instruments by other departments and ensure that henceforth such documents are distributed simultaneously in both official languages.

Recommendation 17

Continue to translate the most important material produce by other organizations, and compile bilingual glossaries for the rest, for ease of reference.

Recommendation 18

Ensure that, by May 1, 1985, all its forms are in both official languages.

Recommendation 19

Take the mesures necessary to ensure that henceforth all courses set up by its departments are offered and given in English and French and that all instructional material is available in both official languages.

Recommendation 20

Identify and offer, in future, to its employees courses in English and French produced by other organizations.

Recommendation 21

Henceforth ensure that all training information is issued simultaneously in both languages.

Recommendation 22

Continue its efforts and increase the number of books and periodicals available in French at the Library.

Recommendation 23

Take the necessary steps to have the Library provide, within two years, indexes accessible to employees in both official languages.

Recommendation 24

Take immediate steps to ensure that products (file labels and lists) for its computerized records management system are in both official languages.

Recommendation 25

Henceforth ensure that reports and presentations by Operational Research and Industrial Engineering are in both official languages when the client unit is at Headquarters and includes Anglophones as well as Francophones.

Recommendation 26

Translate, by September 1, 1985, the manuals and documents used for position classification and evaluation.

Recommendation 27

Immediately offer more of its employees the opportunity to improve their knowledge of their second official language.

Recommendation 28

Continue its efforts and annually increase the participation of Francophones in its top 300 positions, especially "senior officers" at Headquarters.

Recommendation 29

a. Henceforth set objectives ensuring that Anglophones and Francophones are equitably represented at all hierarchical levels and in all Headquarters departments;

b. take measures to increase each year the participation rate of the underrepresented language group at hierarchical levels and in departments which register shortfalls in this regard.

Recommendation 30

a. By May 1, 1985, issue a document to all its employees informing them of their official-languages rights and obligations and of its official-languages policy and programmes, such as language training;

b. issue the document to new employees as part of the initial documentation process; and

c. afterwards, inform employes of additions or changes affecting them.

Recommendation 31

a. Establish, by July 1, 1985, control measures for each of its official- languages programmes; and

b. periodically check how its measures and programmes for application of the Official Languages Act are being implemented in the various units.

VII STATISTICAL TABLES

Appendix A Communications with immediate supervisor - Questionnaire

Appendix B Participation at meetings - Questionnaire

Appendix C Work performance appraisal process - Questionnaire

Appendix D Drafting of documents for internal use - Questionnaire

Appendix E Oral communications with colleagues - Questionnaire

Appendix F Internal communications related to personal services - Questionnaire

Appendix G CN Headquarters staff as of September 30, 1982

Appendix A

Communications with immediate supervisor - Questionnaire

Language group of respondents	Statements	Only English	Mainly English	English and French equally	Mainly French	Only French	Total
		Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number %
Anglophone	- Generally, I use:	167 (79.9)	29 (13.9)	8 (3.8)	4 (1.9)	1 (0.5)	209 (100.0)
	- I would prefer to use:	131 (72.8)	21 (11.7)	25 (13.9)	2 (1.1)	1 (0.6)	180 (100.0)
Francophone	- Generally, I use:	34 (38.2)	19 (21.3)	12 (13.5)	13 (14.6)	11 (12.4)	89 (100.0)
	- I would prefer to use:	6 (7.9)	8 (10.5)	28 (36.8)	20 (26.3)	14 (18.4)	76 (100.0)
Anglophone and Francophone*	- Generally, I use:	4 (80.0)	1 (20.0)				5 (100.0)
	- I would prefer to use:		3 (60.0)	2 (40.0)			5 (100.0)
Total	- Generally, I use:	205 (67.7)	49 (16.2)	20 (6.6)	17 (5.6)	12 (4.0)	303 (100.0)
	- I would prefer to use:	137 (52.5)	32 (12.3)	55 (21.1)	22 (8.4)	15 (5.7)	261 (100.0)

* Some respondents identified themselves as both Anglophone and Francophone.

N.B. Excluded from the table are respondents who did not answer this question or who indicated that the question was not applicable to them.

Appendix B

Participation at meetings - Questionnaire

Language group of respondents	Statements	Only English	Mainly English	English and French equally	Mainly French	Only French	Total
		Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)
Anglophone	- Generally, I use:	136 (70.8)	43 (22.4)	13 (6.8)			192 (100.0)
	- I would prefer to use:	98 (57.0)	48 (27.9)	26 (15.1)			172 (100.0)
Francophone	- Generally, I use:	29 (34.9)	40 (48.2)	9 (10.8)	5 (6.0)		83 (100.0)
	- I would prefer to use:	2 (2.9)	12 (17.1)	37 (52.9)	15 (21.4)	4 (5.7)	70 (100.0)
Anglophone and Francophone*	- Generally, I use:	1 (25.0)	3 (75.0)				4 (100.0)
	- I would prefer to use:		2 (50.0)	2 (50.0)			4 (100.0)
Total	- Generally, I use:	166 (59.5)	86 (30.8)	22 (7.9)	5 (1.8)		279 (100.0)
	- I would prefer to use:	100 (40.7)	62 (25.2)	65 (26.4)	15 (6.1)	4 (1.6)	246 (100.0)

* Some respondents identified themselves as both Anglophone and Francophone.

N.B. Excluded from the table are respondents who did not answer this question or who indicated that the question was not applicable to them.

Appendix C

Work performance appraisal process - Questionnaire

Language group of respondents	Statements	Only English	Mainly English	English and French equally	Mainly French	Only French	Total
		Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)
Anglophone	- Generally, I use:	165 (85.5)	21 (10.9)	7 (3.6)			193 (100.0)
	- I would prefer to use:	133 (77.3)	20 (11.6)	19 (11.0)			172 (100.0)
Francophone	- Generally, I use:	30 (38.5)	24 (30.8)	17 (21.8)	5 (6.4)	2 (2.6)	78 (100.0)
	- I would prefer to use:	8 (11.6)	4 (5.8)	30 (43.5)	15 (21.7)	12 (17.4)	69 (100.0)
Anglophone and Francophone*	- Generally, I use:	2 (40.0)	2 (40.0)	1 (20.0)			5 (100.0)
	- I would prefer to use:	2 (40.0)	2 (40.0)	1 (20.0)			5 (100.0)
Total	- Generally, I use:	197 (71.4)	47 (17.0)	25 (9.1)	5 (1.8)	2 (0.7)	276 (100.0)
	- I would prefer to use:	143 (58.1)	26 (10.6)	50 (20.3)	15 (6.1)	12 (4.9)	246 (100.0)

* Some respondents identified themselves as both Anglophone and Francophone.

N.B. Excluded from the table are respondents who did not answer this question or who indicated that the question was not applicable to them.

Appendix D

Drafting of documents for internal use - Questionnaire

Language group of respondents	Statements	Only English	Mainly English	English and French equally	Mainly French	Only French	Total
		Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)
Anglophone	- Generally, I use:	163 (81.9)	30 (15.1)	6 (3.0)			199 (100.0)
	- I would prefer to use:	126 (69.6)	32 (17.7)	23 (12.7)			181 (100.0)
Francophone	- Generally, I use:	42 (47.7)	37 (42.0)	8 (9.1)	1 (1.1)		88 (100.0)
	- I would prefer to use:	6 (8.0)	14 (18.7)	39 (52.0)	8 (10.7)	8 (10.7)	75 (100.0)
Anglophone and Francophone*	- Generally, I use:	3 (60.0)	2 (40.0)				5 (100.0)
	- I would prefer to use:	3 (60.0)	2 (40.0)				5 (100.0)
Total	- Generally, I use:	208 (71.2)	69 (23.6)	14 (4.8)	1 (0.3)		292 (100.0)
	- I would prefer to use:	135 (51.7)	48 (18.4)	62 (23.8)	8 (3.1)	8 (3.1)	261 (100.0)

* Some respondents identified themselves as both Anglophone and Francophone.

N.B. Excluded from the table are respondents who did not answer this question or who indicated that the question was not applicable to them.

Appendix E

Oral communications with colleagues - Questionnaire

Language group of respondents	Statements	Only English	Mainly English	English and French equally	Mainly French	Only French	Total
		Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)
Anglophone	- Generally, I use:	93 (44.7)	77 (37.0)	37 (17.8)		1 (0.5)	208 (100.0)
	- I would prefer to use:	72 (39.6)	54 (29.7)	56 (30.8)			182 (100.0)
Francophone	- Generally, I use:	6 (6.8)	31 (35.2)	41 (46.6)	10 (11,4)		88 (100.0)
	- I would prefer to use:	2 (2.7)	6 (8.0)	53 (70.7)	14 (18.7)		75 (100.0)
Anglophone and Francophone*	- Generally, I use:			5 (100.0)			5 (100.0)
	- I would prefer to use:			5 (100.0)			5 (100.0)
Total	- Generally, I use:	99 (32.9)	108 (35.9)	83 (27.6)	10 (3.3)	1 (0.3)	301 (100.0)
	- I would prefer to use:	74 (28.2)	60 (22.9)	114 (43.5)	14 (5.3)		262 (100.0)

* Some respondents identified themselves as both Anglophone and Francophone.

N.B. Excluded from the table are respondents who did not answer this question or who indicated that the question was not applicable to them.

Appendix F

Internal communications related to personal services - Questionnaire

Language group of respondents	Statements	Only English	Mainly English	English and French equally	Mainly French	Only French	Total
		Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)
Anglophone	- Generally, I use:	152 (74.1)	32 (15.6)	20 (9.8)	1 (0.5)		205 (100.0)
	- I would prefer to use:	138 (75.4)	22 (12.0)	22 (12.0)	1 (0.5)		183 (100.0)
Francophone	- Generally, I use:	12 (14.1)	24 (28.2)	32 (37.6)	15 (17.6)	2 (2.4)	85 (100.0)
	- I would prefer to use:	4 (5.3)	6 (8.0)	37 (49.3)	17 (22.7)	11 (14.7)	75 (100.0)
Anglophone and Francophone*	- Generally, I use:	1 (20.0)	2 (40.0)	2 (40.0)			5 (100.0)
	- I would prefer to use:	2 (40.0)	1 (20.0)	2 (40.0)			5 (100.0)
Total	- Generally, I use:	165 (55.9)	58 (19.7)	54 (18.3)	16 (5.4)	2 (0.7)	295 (100.0)
	- I would prefer to use:	144 (54.8)	29 (11.0)	61 (23.2)	18 (6.8)	11 (4.2)	263 (100.0)

* Some respondents identified themselves as both Anglophone and Francophone.

N.B. Excluded from the table are respondents who did not answer this question or who indicated that the question was not applicable to them.

Appendix G

CN Headquarters Staff as of September 30, 1982 (Revised)

Department/Division	Senior Management				Middle Management				Below Middle Management				Total			
	Total No. Employees	F.O.L.* French No.	%	Bilingual No.	%	Total No. Employees	F.O.L.* French No.	%	Bilingual No.	%	Total No. Employees	F.O.L.* French No.	%	Bilingual No.	%	Total No. Employees	F.O.L.* French No.	%	Bilingual No.	%
Chairman/President and Chief Executive Officer/ Senior Corporate Vice-President & Chief Financial Officer/Presidents of CN Rail and CN Enterprises	17	6	35.3	9	75.0	17	9	52.9	11	64.7	11	3	27.3	9	81.8	46	16	69.6	29	72.5
Corporate - H.Q.:																				
Office of the Secretary	3	2	66.6	2	66.6	3	1	33.0	1	33.0	8	3	37.5	5	62.5	14	6	37.5	8	58.0
CANAC	9	6	66.6	7	77.8	8	3	37.5	6	75.0	11	3	27.3	7	63.6	28	10	35.7	20	71.4
Accounting & Taxation	20	3	15.0	6	30.0	31	4	12.9	3	9.7	25	6	24.0	12	48.0	76	13	17.1	21	27.6
Treasury	6	1	16.7	3	50.0	13	3	23.1	7	53.8	15	2	13.3	12	80.0	34	6	26.6	22	64.7
Financial Planning	4	0	0.0	0	0.0	3	0	0.0	3	60.0	3	0	0.0	1	33.3	12	0	0.0	4	33.3
Economics & Analysis	6	0	0.0	1	16.7	17	4	23.5	6	35.3	5	2	40.0	4	80.0	28	6	21.4	11	39.3
Human Resources	21	2	9.5	4	19.0	58	25	30.0	22	44.0	31	16	51.6	16	78.6	122	43	27.0	62	50.8
Internal Audit	7	1	14.3	3	42.9	9	3	33.3	3	33.4	3	0	0.0	0	0.0	19	4	22.2	6	44.4
Labour Relations	11	1	7.7	5	38.5	11	2	18.2	6	54.5	4	0	0.0	3	75.0	26	3	10.7	14	50.0
CN Investments	15	3	20.0	8	53.3	25	6	24.0	17	68.0	11	5	45.5	9	72.7	51	14	27.5	33	64.7
Law	9	4	44.4	5	55.6	3	1	33.3	1	33.0	8	6	75.0	7	87.5	20	11	55.0	13	65.0
Legislative	4	3	75.0	4	100.0	20	23	95.8	20	100.0	11	11	100.0	11	100.0	39	37	94.9	39	100.0
Public Affairs	2	1	50.1	2	100.0	27	8	29.6	9	33.3	9	3	33.3	6	66.7	38	12	31.6	17	44.7
TOTAL:	116	36	31.0	49	42.2	247	88	35.6	111	44.9	149	59	39.6	102	68.4	478	183	38.3	277	57.9
CN Rail - H.Q.:																				
CN Rail Administration	3	0	0.0	0	0.0	3	1	33.3	2	66.7	0	0	0.0	0	0.0	3	1	33.0	2	66.0
Comptroller	13	0	0.0	4	30.8	53	15	28.3	27	50.9	143	33	23.1	91	63.7	209	46	21.1	62	29.2
Costing	8	2	25.0	3	62.5	46	21	45.7	31	67.4	2	2	28.6	3	42.9	61	25	41.0	39	63.9
Management Services	41	6	14.6	18	43.9	776	231	29.8	324	41.8	255	105	41.2	119	46.7	1072	342	31.9	471	43.9
Marketing	47	3	6.4	11	23.4	489	76	14.7	76	33.9	46	7	15.9	15	61.2	700	26	11.0	46	31.0
Medical	5	3	66.0	4	80.0	11	8	72.7	9	81.8	9	6	66.7	8	88.9	25	17	68.0	21	84.0
Merchandise Claims and Prevention Services	2	0	0.0	0	0.0	13	1	7.7	5	38.5	3	1	30.0	3	60.0	20	2	10.0	8	40.0
Office Design and Services	2	1	50.0	1	50.0	21	7	33.3	17	81.0	78	17	67.6	52	66.7	101	45	44.6	70	69.3
Operations	7	2	28.6	4	57.1	7	0	0.0	5	71.4	6	3	50.0	3	50.0	20	5	25.0	12	60.0
Transportation	46	1	2.0	5	10.9	157	39	24.8	50	31.8	85	18	21.2	29	34.1	288	58	20.1	84	29.2
Motive Power & Car Equip.	14	0	0.0	7	43.8	55	20	36.3	50	90.5	22	5	25.2	12	54.5	137	35	25.8	69	50.4
Engineering	46	7	15.2	17	37.0	177	56	31.6	99	53.1	18	11	28.9	25	65.8	241	74	28.4	134	57.1
Police	2	1	50.0	1	50.0	3	0	0.0	1	50.0	2	1	50.0	2	100.0	6	2	33.3	4	66.7
Purchases & Material Mgmt.	18	3	16.7	7	38.9	83	24	29.1	42	50.6	110	49	44.5	63	57.3	211	72	34.1	112	53.1
Technical Research	11	4	36.4	3	27.2	41	11	27.5	22	53.2	12	3	41.7	9	75.0	68	18	26.5	32	47.1
TOTAL:	224	41	18.3	84	37.5	1430	523	36.6	765	53.5	814	260	31.9	462	56.8	2568	824	32.1	1270	49.5
CN Enterprises - H.Q.:																				
CN Marine and Tower	5	1	20.0	2	40.0	11	3	27.3	5	45.4	14	6	42.9	7	50.0	30	10	33.3	14	46.7
CN Express	28	6	21.4	12	42.9	59	16	27.1	38	64.4	46	27	47.8	37	80.4	133	44	33.0	87	65.4
CN Real Estate	11	2	18.2	3	27.2	18	6	33.3	11	61.1	11	5	45.4	5	90.2	32	13	40.6	19	59.3
TOTAL:	44	9	20.4	17	38.6	88	25	28.4	54	61.3	71	38	53.5	49	69.0	215	77	35.8	120	55.8
TOTAL OF ALL STAFF AT H.Q.	452	77	17.0	174	38.5	1955	571	29.2	930	47.6	1682	196	16.8	993	56.8	5489	1041	29.6	1697	48.6

* F.O.L.: First Official Language

Source: CN - Human Resources
August 11 1982

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

CANADIEN NATIONAL
SIÈGE SOCIAL

LANGUE DE TRAVAIL

FÉVRIER 1985

TABLE DES MATIÈRES

		Page
AVANT-PROPOS		
INTRODUCTION		1
I	STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU CANADIEN NATIONAL	1
II	MÉTHODE DE VÉRIFICATION	2
III	SOMMAIRE	3
IV	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	4
A)	Langue de travail	4
	1. Revue des services, des situations et des documents touchant l'employé principalement au plan personnel	4
	1.1 Dotation des postes	5
	a) Bureau d'embauche	5
	b) Avis de concours internes	6
	c) Affectations	7
	d) Concours publics	7
	e) Recrutement collégial et universitaire	8
	1.2 Formulaires remis au nouvel employé	9
	1.3 Avantages sociaux	10
	1.4 Conventions collectives	10
	1.5 Environnement	11
	1.6 Services médicaux	12
	1.7 Régimes de retraite	13
	1.8 Résultats du sondage - services personnels	13
	2. Revue des services, des situations et des documents touchant l'employé principalement au plan professionnel	14

2.1 Encadrement 15
a) Situation des cadres 15
b) Situation des employés 16
i) Communications avec le surveillant 16
ii) Participation aux réunions 17
iii) Évaluation du rendement 18
2.2 Rédaction de documents 19
2.3 Instruments de travail 20
a) Systèmes informatisés 21
b) Directives et références 22
c) Documents utilisés par plusieurs services 24
d) Documents d'autres organismes 24
e) Formulaires 25
f) Glossaires 26
g) Résultats du sondage - intruments de travail 26
2.4 Formation 28
a) Cours mis au point par les services du CN 28
b) Cours relevant d'autres organismes 29
c) Résultats du sondage - formation 30
d) Diffusion de renseignements sur la formation 31
e) Recommandations visant la formation 31
2.5 Services complémentaires 32
a) Bibliothèque 32
b) Planification des systèmes administratifs (services de Gestion) 34
c) Services administratifs 34
d) Recherche opérationnelle et génie industriel (services de Gestion) 35
e) Rémunération (service du Personnel) 36

2.6 Diffusion de renseignements généraux 36
2.7 Résultats du sondage - la langue de travail dans son ensemble et les communications entre collègues 37
a) Travail dans son ensemble 37
b) Communications verbales entre collègues 38

B) Participation équitable 39

1. Cadres du Siège social inclus dans les 300 postes les plus élevés du réseau 39

2. Ensemble des employés du Siège social 41
2.1 Cadres supérieurs 41
2.2 Cadres intermédiaires 42
2.3 Postes subalternes 43

C) Gestion du programme des langues officielles 44

1) Diffusion des renseignements 45
2) Coordination du programme 46
3) Établissement des objectifs 47
4) Mesures de contrôle 47
5) Bilinguisme institutionnel 48

V CONCLUSION 49

VI RAPPEL DES RECOMMANDATIONS 50

VII TABLEAUX STATISTIQUES 57

AVANT-PROPOS

Nous désirons remercier les cadres et les employés du CN pour l'aide qu'ils ont fournie à l'équipe de vérification.

Il convient également de mentionner que l'ébauche du rapport fut remise au CN le 6 novembre 1984, pour fins de commentaires. La présente version du rapport tient compte des commentaires présentés par l'organisme.

INTRODUCTION

Dans le cadre de notre programme régulier de vérification linguistique des institutions fédérales, nous avons effectué en 1983 une étude du Canadien national portant sur le Siège social de la Société, situé à Montréal, ainsi que sur cinq de ses établissements à travers le pays, à savoir la Tour CN de Toronto, le Jasper Park Lodge, le Château Laurier, l'Hôtel Beauséjour à Moncton et l'Hôtel Newfoundland à Saint-Jean (Terre-Neuve). L'étude des hôtels et de la Tour fait l'objet d'un rapport distinct.

Le but de la vérification du Siège social visait à déterminer dans quelle mesure le CN applique les dispositions de la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait à la langue de travail et à la participation équitable des deux groupes linguistiques.

Le rapport regroupe les constatations faites lors de l'étude ainsi que les recommandations visant à aider la Société à corriger les lacunes décelées.

I STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU CANADIEN NATIONAL

La Société est formée de plusieurs divisions d'exploitation qui employaient au Canada environ 61 000 personnes en 1982.

Suite à une restructuration qui eut lieu en 1982, les activités non ferroviaires du CN ont été réunies pour former les Entreprises CN qui englobent, entre autres divisions, les Hôtels et la Tour CN, le CN Marine, le Camionnage CN, les Immeubles CN et CN Exploration. CN Rail devenait, au même moment, responsable de toutes les activités ferroviaires exercées au Canada par la Société. CN Rail comptait en 1982 environ 51 000 employés répartis dans cinq régions d'exploitation, à savoir la Région des Montagnes, la Région des Prairies, la Région des Grands-Lacs, la Région du Saint-Laurent et la Région de l'Atlantique.

Le Siège social du CN, qui regroupait en 1982 quelque 3 400 employés, réunit la direction des Affaires générales, le bureau principal de CN Rail ainsi que le bureau du Président des Entreprises CN et les directions de certaines de ses divisions telles que les Hôtels et la Tour CN et les Immeubles.

En 1983, certains services des Affaires générales, comme le Contentieux et les Relations syndicales, de même que certaines fonctions de son service des Ressources humaines furent intégrés à CN Rail. De plus, la division des Messageries fusionna avec celle du Camionnage CN. Ceci entraîna la dissolution du siège social des Messageries qui se trouvait à Montréal et la constitution d'un nouveau siège à Toronto.

II MÉTHODE DE VÉRIFICATION

Lors de l'étude du Siège social du CN, l'équipe de vérification a mené 89 entrevues auprès des membres de la haute direction et des gestionnaires des divers services. L'équipe a de plus rencontré individuellement 69 autres employés. Ce nombre comprend à la fois les employés

choisis par échantillonnage et ceux qui avaient exprimé le désir d'obtenir une entrevue.

En outre, l'équipe a analysé:

- les réponses à un questionnaire qui fut distribué à 428 employés du Siège social; il faut noter que les employés des Messageries furent exclus de l'échantillon puisque la restructuration que nous avons mentionnée plus haut était en cours au moment de l'étude;

- les documents qu'utilise le CN pour mener ses affaires internes et externes; et

- les données statistiques et les rapports que lui a fournis le CN.

III SOMMAIRE

Bien que les francophones forment près du tiers de l'effectif du Siège social, l'anglais demeure dans l'ensemble la langue de travail. Néanmoins, les programmes du CN touchant les employés au plan personnel (dotation, avantages sociaux, services médicaux, régimes de retraite) tiennent compte des deux langues officielles. Les lacunes principales qu'accuse le CN dans ce domaine sont liées au fait que l'offre active et la prestation du service dans les deux langues ne se font pas systématiquement dans tous les secteurs.

Le CN compte de nombreuses réalisations linguistiques touchant les employés au plan professionnel: les services administratifs, instruments de travail et les cours de formation élaborés par l'organisme sont généralement disponibles dans les deux langues.

Cependant, les rapports, les études et les documents de communication internes ne sont généralement qu'en anglais. L'utilisation de l'anglais prédomine également au cours des réunions, des évaluations du rendement et pour la supervision.

La participation des francophones au niveau des cadres supérieurs est faible (15,9%) et il y a plusieurs services où ils ne sont pas équitablement représentés. La participation anglophone n'est faible que dans une seule unité, les Services linguistiques.

La Société s'est dotée d'une politique détaillée en matière de langues officielles qui comporte cependant certains énoncés trop restrictifs. Elle a également su intégrer ses programmes afférents au processus général de gestion. La majorité des employés n'ont qu'une connaissance rudimentaire de leurs droits linguistiques, ainsi que de la politique et des programmes de l'organisme.

IV OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A) Langue de travail

1. Revue des services, des situations et des documents touchant l'employé principalement au plan personnel

1.1 Dotation des postes

Pour combler ses postes, le CN a recours principalement à cinq modalités: ses propres bureaux d'embauche, les concours internes, les affectations basées sur la planification de la carrière et de la succession, les avis de concours publiés dans les journaux et les visites dans les collèges et les universités.

a) Bureau d'embauche

Nous avons visité le Bureau d'embauche de la Région du Saint-Laurent puisque le Siège social l'utilise pour doter ses postes d'entrée du soutien administratif et de l'informatique.

Les préposés du Bureau d'embauche ont pour rôle: de recevoir et d'informer les candidats, de les évaluer au moyen d'entrevues et de tests, de les répertorier selon leurs connaissances, leur expérience et leurs capacités, d'organiser les entrevues avec les superviseurs des postes à combler et de faire savoir aux candidats les résultats du processus de sélection.

Notre visite au Bureau d'embauche de la Région du Saint-Laurent révèle que:

- les préposés, qui sont tous bilingues, offrent aux candidats le choix d'être interviewés et d'être testés dans la langue officielle de leur choix;

- les candidats sont testés en français et en anglais au niveau de la grammaire et de l'orthographe lorsqu'ils se présentent à des postes exigeant ces connaissances dans les deux langues;

- les préposés et le superviseur du poste évaluent, habituellement lors de l'entrevue, le niveau de bilinguisme des candidats; et

- les préposés font part aux candidats des résultats du processus de dotation dans la langue officielle de leur choix, généralement de façon orale.

- l'affichage du Bureau d'embauche de la Région du Saint-Laurent est bilingue;

- les tests sont tous disponibles en français et en anglais;

- le formulaire de demande d'emploi, qui est bilingue, comporte des questions reliées à l'expression orale et écrite en français et en anglais; cependant, le formulaire ne demande pas au candidat d'indiquer dans quelle langue officielle il veut être interviewé et testé.

Nous recommandons en conséquence au CN:

1) d'inclure désormais dans son formulaire de demande d'emploi une question demandant au candidat d'indiquer dans quelle langue officielle il veut être interviewé et testé.

b) Avis de concours internes

Les avis de concours internes sont bilingues. Quant aux avis de concours pour les postes demandant une connaissance des deux langues officielles, nous remarquons que certains indiquent que la préférence sera accordée aux candidats bilingues; d'autres, que les candidats doivent maîtriser le français et l'anglais.

c) Affectations

Les affectations basées sur la planification de la carrière et de la succession touchent principalement les cadres; pour certains postes, la connaissance des deux langues officielles constitue une exigence fondamentale.

d) Concours publics

La division des Immeubles eut recours en 1982 et 1983 à des avis publics pour combler ses postes de représentants régionaux. Les documents utilisés, disponibles en français et en anglais, comprenaient: les renseignements décrivant le processus de sélection et la préparation aux tests, les tests d'aptitude, un questionnaire portant sur les conditions de travail et un guide de l'intervieweur.

De plus:

- les avis de concours pour les postes de la Région du Saint-Laurent furent publiés dans La Presse et The Gazette de même que dans L'Évaluateur, journal de la Corporation professionnelle des évaluateurs agréés du Québec;

- l'avis de concours pour un poste unilingue anglais à Edmonton ne fut publié que dans une revue spécialisée de langue anglaise;

- l'équipe chargée des entrevues comprenait au moins un membre bilingue; et

- les candidats furent testés et interviewés dans la langue de travail de la région où était situé le poste: en français, dans la Région du Saint- Laurent; en anglais, dans les autres régions.

Nous recommandons en conséquence au CN:

2) de s'assurer qu'à l'avenir il n'y a aucune dérogation à sa ligne de conduite exigeant la parution des avis de concours publics dans des médias des deux langues officielles;

3) de s'assurer que désormais on offre toujours aux candidats le choix d'être interviewés et testés en français ou en anglais.

e) Recrutement collégial et universitaire

Les préposés des services de gestion de CN Rail ont visité en 1981 des collèges et des universités afin de recruter du personnel dans le domaine de l'informatique. Il ressort de cet exercice:

- que les responsables du projet ont visité des collèges et des universités francophones et anglophones;

- que les réunions avec les étudiants se sont tenues dans les deux langues officielles;

- que les documents remis aux étudiants étaient tous disponibles en français et en anglais;

- que les étudiants intéressés à postuler furent testés dans la langue officielle de leur choix;

- qu'on a correspondu avec les étudiants et les institutions dans la langue de leur choix; et

- que des étudiants francophones et anglophones furent embauchés.

La section de la Sélection et de la mise en valeur du personnel avait entrepris de préparer des trousses de documents devant servir à la sélection des employés de CN Rail à la grandeur du réseau. Les trousses de sélection sont déjà disponibles pour les groupes d'employés suivants: serre-freins, chefs de train, mécaniciens et agents de la voie. Elles présentent en éditions françaises et anglaises: un questionnaire sur les conditions de travail, une batterie de tests d'aptitudes, un manuel de l'examinateur, un questionnaire portant sur les opérations et un guide d'entrevue.

1.2 Formulaires remis au nouvel employé

Tous les formulaires que doit remplir le nouvel employé sont dans les deux langues officielles. Un de ces documents, la "Fiche statistique de l'employé", comporte une case offrant à l'employé le choix de recevoir l'édition française ou anglaise de la revue du CN. Cependant, le formulaire ne contient aucune question demandant à l'employé d'identifier sa première langue officielle. Nous apprenons de plus qu'aucun document du CN ne relève la première langue officielle de l'employé (on ne demande ce renseignement qu'au moment où l'employé prend sa retraite).

Nous recommandons en conséquence au CN:

4) de mettre immédiatement au point un processus qui permettra à l'employé de déclarer sa première langue officielle.

1.3 Avantages sociaux

Les brochures, les dépliants et les formulaires reliés aux régimes de prévoyance, d'assurance-vie et de soins dentaires sont dans les deux langues officielles.

Il incombe à la Direction du personnel de chaque service de renseigner les employés au sujet des régimes et des demandes de règlement (celles-ci sont adressées directement aux assureurs).

La section des Avantages sociaux se charge d'établir avec les assureurs les clauses des régimes et de régler les demandes litigieuses. Cette section gère également le programme des laissez-passer par chemins de fer dont peuvent encore se prévaloir certains employés en poste ou à la retraite. Six des onze employés de cette section sont bilingues, les circulaires émanant de la section sont dans les deux langues officielles et la correspondance se fait au moyen de lettres types bilingues.

1.4 Conventions collectives

Vingt-neuf des 80 conventions collectives existent en éditions françaises et anglaises (chaque édition fait état de la disponibilité du document dans l'autre langue officielle).

Parmi les 29 conventions bilingues, 15 regroupent des employés à l'échelle du réseau et cinq des employés travaillant dans l'Est; les neuf autres visent des groupes d'employés affectés à un territoire particulier (Moncton, Ottawa, Shawinigan et Montréal) et englobent les syndiqués du Siège social.

Les représentants du CN consultent les syndicats concernant les conventions collectives à publier en français et en anglais. Les deux facteurs principaux qui dictent les décisions sont: la zone d'application de la convention collective et la demande (ou l'absence de demande) expresse des employés.

Nous notons cependant que, parmi les 51 conventions collectives disponibles uniquement en anglais, certaines visent des employés travaillant entre autres à Winnipeg, à Toronto, à Saint-Jean (N.-B.), à Yarmouth et à Cap-Tourmentin (N.-B.).

Nous suggérons en conséquence au CN:

de conférer avec les syndicats représentant ses employés dont la convention collective n'est disponible qu'en anglais afin d'assurer que la version française du document soit également distribuée là où le besoin existe.

1.5 Environnement

Nous traitons sous ce thème l'affichage et les services auxiliaires offerts à l'employé.

Toutes les inscriptions identifiant les services, les divisions et les bureaux du Siège social sont bilingues. Il y a de plus à chaque étage des tableaux permettant l'affichage d'avis destinés aux employés, avis qui sont également dans les deux langues officielles.

Le service Affaires publiques et publicité exerce un contrôle afin que tous les avis soient affichés dans les deux langues.

On offre aux employés du Siège social un service de messages enregistrés ("INFOTEL") portant sur les activités de la Société et sur des activités de loisir pouvant intéresser les employés. Deux numéros de téléphone permettent l'accès à ce service: l'un pour les messages en français; l'autre, en anglais.

Le Siège social offre également à ses employés un service de cafétéria par l'entremise d'un sous-traitant. Les Services administratifs ont pris des dispositions pour s'assurer que les préposés à la cafétéria peuvent offrir aux employés du CN un service dans les deux langues officielles. Des 35 préposés, 25 (71,4%) sont bilingues. Les menus sont affichés en anglais et en français.

1.6 Services médicaux

La Direction des services médicaux et de santé coordonne la prestation des services aux employés qui est assurée au niveau des cinq régions de CN Rail.

Les programmes dont s'occupent ces services comprennent les examens médicaux, la formation en matière de secourisme, la diffusion de renseignements, les avis et les conseils donnés dans le cadre du programme d'aide aux employés et les inspections sanitaires des installations. Toutes les formules, circulaires et brochures existent dans les deux langues officielles et tout le matériel audio-visuel utilisé aux cours de secourisme est disponible en français et en anglais.

Le Bureau régional de Montréal sert les employés du Siège social (de même que ceux de la Région du Saint-Laurent et ceux de Via Rail). Ce Bureau est en mesure d'offrir tous ses services dans les deux langues officielles puisque 80% de ses préposés sont bilingues, dont tous les médecins.

1.7 Régimes de retraite

La section des Régimes de retraite consigne au répertoire des retraités leur préférence linguistique. Elle recueille ces données au moment de leur départ. Un relevé informatique démontre que 14% des quelque 45 000 employés à la retraite désirent recevoir leurs renseignements en français. La section peut offrir tous ses services dans les deux langues officielles puisque 30 (68,2%) de ses 44 préposés sont bilingues.

Toutes les formules, circulaires et brochures sont dans les deux langues officielles et on se sert de lettres types bilingues dans la correspondance.

1.8 Résultats du sondage - services personnels

Comme on peut le voir à l'annexe F, 89,7% des répondants anglophones et 42,3% des francophones utilisent généralement l'anglais dans les communications internes reliées aux services personnels (paye, services médicaux, avantages sociaux, etc.).

Au niveau du choix, 87,4% des répondants anglophones préféreraient utiliser généralement l'anglais pour ce genre de communications et 12%, les deux langues. Quant aux répondants francophones, 13,3% préféreraient

utiliser généralement l'anglais à cette fin, 49,3%, les deux langues et 37,4%, généralement le français.

La disparité entre les déclarations des répondants francophones en ce qui a trait à la situation actuelle et la situation préférée indique qu'ils ne peuvent pas toujours bénéficier de services personnels en français.

Nous appuyant sur les commentaires recueillis en entrevue, de même que sur le fait que les bureaux centraux, dont nous avons fait la revue plus haut, sont bien pourvus en personnel bilingue, nous devons conclure que les déficiences au niveau des services personnels en français proviennent de certaines directions du personnel. En effet, les diverses unités ont une direction du personnel à qui il incombe de fournir les services personnels mis en place par les bureaux centraux.

Nous recommandons en conséquence au CN:

5) de s'assurer que désormais toutes ses Directions du personnel offrent leurs services dans les deux langues officielles et les fournissent dans la langue que préfère l'employé.

2. Revue des services, des situations et des documents touchant l'employé principalement au plan professionnel

Dans cette partie, nous réunissons les données que nous avons recueillies sous les thèmes suivants: encadrement, rédaction des documents, instruments de travail, formation, services complémentaires et diffusion des renseignements généraux. Nous présentons en dernier lieu les résultats du sondage au sujet du travail dans son ensemble et des communications verbales entre collègues.

2.1 Encadrement

a) Situation des cadres

Le CN a mis au point deux manuels pour aider ses cadres à s'acquitter de leurs rôles de direction et de surveillance. Le "Guide de la Direction, ligne de conduite et autorité" est entièrement bilingue. Le "Manuel des cadres, Administration du personnel" comprend quelques chapitres unilingues anglais. On nous assure cependant qu'ils sont périmés et qu'ils seront remplacés par de nouveaux chapitres dans les deux langues officielles.

Seules quatre unités nous ont remis des organigrammes en français et en anglais: Bibliothèque, Traction et matériel remorqué, Immeubles et Services linguistiques. Les autres services nous ont fourni des organigrammes unilingues anglais.

Nous recommandons en conséquence au CN:

6) de s'assurer qu'au 1er mai 1985 tous ses organigrammes sont bilingues.

Les rapports et les études qui sont préparés au sein des services du Siège social à l'intention des cadres ne sont généralement disponibles qu'en anglais. Nous notons par contre que le service de Vérification interne ajoute un sommaire anglais aux rapports de vérification rédigés en français dans la Région du Saint-Laurent avant de les acheminer aux cadres supérieurs du Siège social.

Nous recommandons en conséquence au CN:

7) de s'assurer que désormais toutes les études et tous les rapports internes à diffusion restreinte qui sont rédigés dans une seule langue comprennent un sommaire dans l'autre langue officielle.

b) Situation des employés

i) Communications avec le surveillant

Les données que nous a fournies le CN sur l'effectif du Siège social (Annexe G) montrent que 1 104 (45,9%) cadres sont bilingues, soit 174 (38,5%) cadres supérieurs et 930 (47,6%) cadres intermédiaires. Le même tableau établit le nombre total des francophones travaillant au Siège social à 1 041.

Dans ces circonstances, les déclarations des répondants, particulièrement celles des francophones, au sujet des communications avec leur surveillant sont pour le moins surprenantes.

En effet, l'annexe A indique que 93,8% des répondants anglophones et 59,5% des francophones communiquent généralement en anglais avec leur surveillant.

Au niveau du choix, 84,5% des répondants anglophones préféreraient communiquer généralement en anglais avec leur surveillant et 13,9%, dans les deux langues. Quant aux répondants francophones, 18,4% préféreraient communiquer généralement en anglais avec leur surveillant, 36,8%, dans les deux langues et 44,7%, généralement en français.

Nous recommandons en conséquence au CN:

8a) d'ici au 1er mai 1985, d'identifier le nombre de surveillants dont le niveau de connaissance en langue seconde leur permet de communiquer avec les employés dans l'une ou l'autre des langues officielles; et

b) d'accroître annuellement leur nombre au moyen de la dotation et de la formation linguistique.

ii) Participation aux réunions

Comme on peut le voir à l'annexe B, 93,2% des répondants anglophones et 83,1% des francophones utilisent généralement l'anglais au cours des réunions.

Eu égard au choix, 84,9% des répondants anglophones préféreraient utiliser généralement l'anglais au cours des réunions et 15,1%, les deux langues. Quant aux répondants francophones, 20% préféreraient utiliser généralement l'anglais au cours des réunions, 52,9%, les deux langues et 27,1%, généralement le français.

Nous recommandons en conséquence au CN:

9a) de prendre immédiatement les mesures nécessaires pour encourager activement tous ses employés à s'exprimer dans leur langue officielle au cours des réunions; et

b) de fournir désormais les ordres du jour, de même que les comptes rendus des réunions, en français et en anglais, lorsque des employés des deux groupes linguistiques participent aux réunions.

Nous invitons également le CN à s'inspirer des moyens pris par d'autres organismes pour promouvoir l'utilisation des deux langues officielles au cours des réunions. A titre d'exemple, mentionnons que certaines institutions indiquent à l'ordre du jour des réunions les sujets qui seront discutés en français et ceux qui seront discutés en anglais.

iii) Évaluation du rendement

Le processus d'évaluation du rendement de l'employé comprend deux phases: l'écrit (des formulaires que doivent remplir l'employé et le surveillant) et l'oral (une discussion entre l'employé et son surveillant). Les formulaires présentent tous les renseignements imprimés dans les deux langues officielles. Par contre, les sections remplies par l'employé et le surveillant ne le sont généralement qu'en anglais. On nous informe cependant que les discussions entre les employés francophones et leur surveillant se font souvent en français.

L'annexe C précise que 96,4% des répondants anglophones et 69,3% des francophones utilisent généralement l'anglais à l'occasion de l'évaluation du rendement.

Au niveau du choix, 88,9% des répondants anglophones préféreraient utiliser généralement l'anglais pendant ce processus et 11,8%, les deux langues. Quant aux répondants francophones, 17,4% préféreraient utiliser généralement l'anglais au cours de ce processus, 43,5%, les deux langues officielles et 21,7%, généralement le français.

Nous recommandons en conséquence au CN:

10a) d'offrir désormais à tous ses employés la possibilité d'être évalués en français ou en anglais en ce qui a trait à leur rendement au travail; et

b) à cette fin, d'ajouter désormais aux formulaires d'évaluation du rendement une question demandant à l'employé de préciser la langue officielle qu'il désire utiliser pendant ce processus.

2.2 Rédaction des documents

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les rapports et les études préparés à l'intention des cadres ne sont généralement rédigés qu'en anglais.

De plus, les communications écrites émanant des services et des divisions du Siège social ayant une responsabilité fonctionnelle ou directe pour les programmes mis en oeuvre dans les régions (incluant la Région du Saint-Laurent où le français est la langue de travail) n'ont lieu de façon générale qu'en anglais. Ces communications comprennent les documents énonçant les politiques, les directives, les projets et les calendriers de travaux, de même que les demandes de renseignements et les messages télex ou informatisés.

Au nombre des unités qui font exception, car elles communiquent par écrit avec la Région du Saint-Laurent, soit en français, soit dans les deux langues officielles, nous comptons: le service de Vérification interne, le service de la Taxe foncière, le service de la Police, les Services administratifs, le centre du Contrôle du crédit du service de la Comptabilité et le Centre comptable du service Achats et gestion des stocks.

Tous les services nous assurent cependant qu'ils répondent en français aux requêtes rédigées dans cette langue.

L'annexe D révèle que 97% des répondants anglophones et 89,7% des francophones rédigent généralement leurs documents en anglais.

Relativement au choix, 87,3% des répondants anglophones préféreraient rédiger généralement en anglais et 12,7%, dans les deux langues. Quant aux répondants francophones, 26,7% préféreraient rédiger généralement en anglais, 52%, dans les deux langues et 21,4%, généralement en français.

Nous recommandons en conséquence au CN:

11) de s'assurer que désormais les communications écrites émanant du Siège social à l'intention des régions (par exemple, énoncés de politique, directives, projets et calendriers de travail, demandes de renseignements) sont dans les deux langues officielles ou dans la langue (ou les langues) de travail de la région visée; et

vu les pourcentages élevés des répondants qui désirent rédiger en français ou au moins dans les deux langues

12) de faire préparer, dans la mesure du possible, au sein des unités concernées les deux textes de ses documents par les employés qui sont en mesure de le faire.

2.3 Instruments de travail

a) Systèmes informatisés

Le CN a mis au point quelque 27 systèmes informatisés auxquels sont reliés environ 3 000 terminaux sur tout

son réseau. La majorité de ces systèmes informatisés sont accessibles en français et en anglais. En effet, l'utilisateur peut choisir la langue des menus et des légendes des tableaux qui apparaissent à l'écran cathodique et il peut y inscrire des données en français ou en anglais. Il faut mentionner que les données inscrites à un tableau en français par un usager apparaîtront toujours en français, même dans la version anglaise du tableau. Il en est ainsi pour les données inscrites en anglais par d'autres utilisateurs.

La plupart des manuels décrivant le fonctionnement et le mode d'emploi des systèmes sont disponibles en français et en anglais. Le CN, depuis un certain temps, intègre à ses nouveaux systèmes informatisés des tableaux décrivant leur mode d'emploi ainsi que des guides que peut consulter l'utilisateur dans sa langue officielle. On élimine ainsi les manuels.

Parmi les systèmes conçus par le CN, il y en a encore qui ne présentent leurs données qu'en anglais. Dans cette catégorie, nous trouvons: le système "Y.I.S.", utilisé pour le contrôle des wagons dans les triages ou sur les embranchements particuliers des gares; le système "M.O.R.E.", utilisé par la section des Ventes du service du Marketing; et le système "C.A.P.", utilisé par le service Réclamations marchandises et prévention des avaries. Les modes d'emploi sont cependant disponibles

en français et en anglais pour deux des trois systèmes, à savoir "Y.I.S" et "C.A.P.".

Les imprimés d'ordinateur présentent pour la plupart leurs données sous des en-têtes bilingues.

Le CN se sert de nombreux systèmes informatisés provenant de fournisseurs. Ces systèmes, de même que leurs manuels de modes d'emploi, sont dans l'ensemble unilingues anglais.

Nous recommandons en conséquence au CN:

13) de poursuivre ses efforts pour rendre bilingues tous ses systèmes informatisés; et

14) de prendre désormais les mesures appropriées pour obtenir de ses fournisseurs des systèmes et des manuels dans les deux langues officielles; et, lorsque c'est impossible, de traduire les manuels les plus importants.

b) Directives et références

La majorité des services du Siège social élaborent des manuels de directives ou de référence pour les employés du Siège social ou des régions. Les réalisations en matière de langues officielles dans ce domaine varient considérablement d'un service à l'autre.

On trouvera ci-dessous la liste des directives et des références qui sont disponibles dans les deux langues officielles dans les services que nous avons visités:

- "Manuel d'instructions du service de la Police du CN";

- "Guide administratif - Directives et usages" (Services Administratifs);
- "Circulaires sur les méthodes normalisées - Entretien de la voie" (Service du Génie);
- "Règlement unifié d'exploitation" (Service du Transport);
- "Circulaires sur les méthodes normalisées - Ponts et ouvrages d'art" (Service du Génie);
- un fichier de dessins normalisés et un catalogue de devis (Ponts et ouvrages d'art - Service du Génie);
- "Consignes de travail - comptes à payer" (Centre comptable - Service Achats et gestion des stock);
- "Consignes de sécurité relatives au travail sur les lignes aériennes alimentant les dispositifs de signalisation" (Service du Génie);
- "Règlement d'inspection et d'essai des dispositifs de signalisation" (Service du Génie);
- "Manuel de calcul des prix de revient" (Service de l'Établissement du prix de revient);
- un manuel de classification des comptes (Comptabilité - CN Rail); et
- un manuel décrivant les procédures à suivre en matière de finances (Trésorerie).

Il faut ajouter que le service Achats et gestion des stocks a déjà traduit 40 000 des 123 000 fiches décrivant les stocks et leurs lieux d'entreposage et que le service de Vérification interne doit valider la traduction du "Manuel du service de la Vérification interne" avant de le remettre à ses employés.

A la division des Investissements, toutes les directives ne sont disponibles qu'en anglais.

Enfin, plusieurs services nous indiquent qu'ils se proposent de traduire leurs directives; d'autres, que leurs manuels sont périmés et qu'ils doivent les réviser avant de les traduire.

Nous recommandons en conséquence au CN:

15a) de dresser, d'ici au 1er juillet 1985, un inventaire de tous ses manuels de directives ou de référence et de fixer des priorités et des échéances pour la traduction de ceux qui sont unilingues et qui s'adressent à un bon nombre d'employés;

b) s'assurer que désormais ses nouveaux manuels de directives ou de référence sont distribués simultanément dans les deux langues officielles.

c) Documents utilisés par plusieurs services

Certains services produisent des documents appelés à servir d'instruments de travail pour d'autres services.

A titre d'exemple, mentionnons qu'il revient à la section de l'Exploitation du service du Transport d'établir les trajets, la composition et les horaires des trains destinés au transport des marchandises et des voyageurs. Les documents émis par la section ne sont distribués qu'en anglais (même ceux qu'on fait parvenir à Via Rail) bien qu'ils servent d'instruments de travail à de nombreux services.

Nous recommandons en conséquence au CN:

16) d'identifier tous les documents produits au sein d'un service donné qui deviennent par la suite des instruments de travail pour d'autres services et de s'assurer que désormais ces documents sont distribués simultanément dans les deux langues officielles.

d) Documents d'autres organismes

Il y a un nombre important de documents auxquels doivent se référer les employés du CN, qui proviennent d'autres

organismes et qui ne sont qu'en anglais. En voici quelques exemples:

- manuel de classification des marchandises ("Uniform Freight Classification") émanant de l'Association américaine des compagnies de chemins de fer ("Association of American Railroads");
- registre officiel du matériel ferroviaire ("The Official Railway equipment register") publié par une firme américaine;
- manuel de la classification canadienne des marchandises ("Canadian Freight Association Classification") établi par l'Association canadienne des compagnies de chemins de fer ("Association of Canadian Railroads"); le CN a déjà entrepris avec le CP la traduction de ce manuel; et
- les milliers de documents tarifaires américains et canadiens reliés au transport des marchandises.

Nous recommandons en conséquence au CN:

17) de poursuivre ses efforts visant la traduction des documents les plus importants qui proviennent d'autres organismes et de compiler, pour les autres, des glossaires bilingues qui en faciliteraient la consultation.

e) Formulaires

Les formulaires inter-services sont dans les deux langues officielles. Par contre, les formulaires utilisés au sein d'un même service sont quelquefois unilingues anglais. Par exemple, un certain nombre de formulaires reliés aux placements et aux emprunts au service de Trésorerie; et aux Services de gestion, des formulaires touchant la formation en informatique.

Nous recommandons en conséquence au CN:

18) de s'assurer qu'au 1er mai 1985 tous ses formulaires sont dans les deux langues officielles.

f) Glossaires

Dans ce domaine, le CN compte de nombreuses réalisations. Outre plusieurs lexiques, les Services linguistiques ont mis au point en 1976 un "Guide de correspondance française".

La parution, de même que la disponibilité des nouveaux lexiques, est annoncée dans la version française (Au fil du Rail) et dans l'édition anglaise (Keeping Track) de la revue des employés.

g) Résultats du sondage - instruments de travail

Le questionnaire renferme la question qui suit relativement aux instruments de travail:

Est-ce que les instruments de travail (manuels de procédures, directives, modes d'emploi, notes de service, etc.) que vous utilisez sont:

tous disponibles dans les deux langues officielles? ( )

disponibles surtout en français? ( )

disponibles surtout en anglais? ( )

Sans objet dans mon cas.( )

Comme on peut le voir dans le tableau qui suit, les déclarations des répondants viennent corroborer nos observations: en effet, 63,5% des répondants anglophones et 68,2% des francophones déclarent que ces instruments sont disponibles surtout en anglais.

Instruments de travail

Déclarations*	Répondants anglophones	Répondants francophones
	nombre (%)	nombre (%)
Mes instruments de travail sont tous disponibles dans les deux langues officielles	73 (36,5)	28 (31,8)
Mes instruments de travail sont disponibles surtout en anglais	127 (63,5)	60 (68,2)
Mes intruments de travail sont disponibles surtout en français	0 (-)	0 (-)
TOTAL	200 (100,0)	88 (100,0)
Sans objet dans mon cas	10	2

* Nous avons exclu de ce tableau les réponses des cinq répondants qui se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

2.4 Formation

Un des rôles principaux des services du Siège social dans ce domaine consiste à établir les programmes et les cours de formation visant les employés de tout le réseau.

a) Cours mis au point par les services du CN

Le service du Transport offre à son centre de formation de Gimli (Manitoba) une vingtaine de cours dans les deux langues officielles.

La section Systèmes trafic met à la disposition des employés des unités de formation autodidacte. Quatre-vingt-neuf des 130 unités sont disponibles dans les deux langues officielles; les autres sont en voie de traduction.

Le service de l'Ingénierie possède six centres de formation et tous ses cours existent dans les deux langues.

La section Signalisations et communications offre ses cours, sauf celui sur les micro-processeurs dans les deux langues.

Le service Traction et matériel remorqué a entrepris de mettre au point des programmes standardisés de formation qui seront bilingues.

La section du Traitement des informations met à la disposition des employés des cours autodidactes provenant pour la plupart de compagnies américaines. Seuls quatre (dont deux furent préparés par le CN) des quelque cinquante cours existent en français, mais des tuteurs bilingues sont disponibles.

Les sections des Systèmes informatiques et des Services de traitement en direct préparent des trousses didactiques bilingues pour tout système mis au point par le CN.

La section des Ventes présente un cours sur les ventes en anglais seulement.

Le service de l'Établissement du prix de revient offre un cours dans les deux langues officielles.

La section Recherche opérationnelle et génie industriel donne la plupart de ses cours en anglais.

Les Services linguistiques offrent toute une gamme de cours de français et d'anglais langue seconde. On donne également des cours de rédaction française et anglaise.

La section du Développement de l'organisation et de la formation coordonne la formation des cadres et des surveillants à la grandeur du réseau. Les cours se donnent en français et en anglais dans les régions. Les données statistiques pour l'année 1981 indiquent que 201 personnes avaient suivi ces cours en français et 659, en anglais. En 1982, peu de cours ont été donnés.

Le CN offre également aux cadres prometteurs un cours de gestion de cinq semaines. Ce cours ne se donne qu'en anglais.

b) Cours relevant d'autres organismes

Les employés du Siège social suivent également des cours que présentent d'autres organismes dans les domaines de la gestion et dans les domaines techniques tels que

l'informatique. Ces cours se donnent presque exclusivement en anglais.

c) Résultats du sondage - formation

Comme l'indique le tableau qui suit, 51,6% des répondants anglophones et 77,6% des francophones à qui le CN fournit de la formation déclarent que les cours leur sont disponibles surtout en anglais.

Cours de formation offerts par le CN
(autres que les cours de formation linguistique)

Déclarations*	Répondants anglophones	Répondants francophones
	Nombre (%)	Nombre (%)
Les cours sont toujours disponibles dans les deux langues officielles	75 (48,4)	11 (19,0)
Les cours sont disponibles surtout en anglais	80 (51,6)	45 (77,6)
Les cours sont disponibles surtout en français	0 (0,0)	2 (3,4)
TOTAL	155 (100,0)	58 (100,0)
Il n'y a pas de cours de formation pour mon poste	51	33

* Nous avons exclu de ce tableau les réponses des cinq répondants qui se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

d) Diffusion de renseignements sur la formation

Les catalogues et les notes de service décrivant les cours offerts aux employés du Siège social ne sont disponibles qu'en anglais, à l'exception des catalogues détaillant les cours mis sur pied par les Services linguistiques.

Nous notons de plus que la correspondance reliée à l'administration des programmes de formation (par exemple, les notes de service confirmant aux surveillants l'inscription de leurs employés) est généralement en anglais.

e) Recommandations visant la formation

Comme l'indiquent les observations rapportées plus haut, le respect de l'égalité des deux langues officielles en matière de formation varie considérablement d'un service à l'autre et, relativement à certains services, d'un cours à l'autre.

Afin de corriger les lacunes observées, nous recommandons au CN:

19) de prendre les mesures qui s'imposent pour s'assurer que désormais tous les cours mis sur pied par ses services sont offerts et donnés en français et en anglais, incluant tout le matériel didactique;

20) quant aux cours élaborés par d'autres organismes, d'identifier et d'offrir à l'avenir à ses employés des cours en français et en anglais; et

21) de s'assurer désormais que tous les renseignements reliés à la formation sont diffusés simultanément dans les deux langues.

2.5 Services complémentaires

a) Bibliothèque

Vingt-deux pour cent des quelque 30 000 ouvrages sont en français ou bilingues, dont 10% des livres sur la gestion et 25% des livres traitant de l'informatique (34% des ouvrages catalogués dans la période s'étalant de juin 1982 à mai 1983 étaient en français ou bilingues). Le taux de périodiques français ou bilingues s'établit à 20%. Nous relevons également que 14% des 2 200 travaux de recherche furent effectués en français en 1982, suite à des demandes dans cette langue.

La Bibliothèque a également accès à des banques de données portant principalement sur des périodiques. Le service "Informathèque" fournit ses données en français et d'autres services tels que "Dialogue" présentent les leurs en anglais.

La Bibliothèque fait circuler au sein de l'organisme deux listes annonçant les nouvelles acquisitions. Les listes présentent les renseignements généraux, y compris les classifications, dans les deux langues officielles et les ouvrages et les périodiques y sont décrits dans leur langue. Les préposés de la bibliothèque se servent d'un système informatisé unilingue anglais, mis au point par un organisme autre que le CN, pour produire ces listes.

Tous les formulaires sont dans les deux langues officielles; l'accueil téléphonique se fait en français et en anglais; et l'effectif, dont la majorité est bilingue, se compose de sept francophones et de huit anglophones.

Seulement l'anglais est utilisé pour cataloguer les livres par sujet et l'index des titres comporte un renvoi unilingue anglais à l'index des sujets. On étudie la possibilité de remplacer ces répertoires manuels par un système informatisé bilingue.

Nous recommandons en conséquence au CN:

22) de poursuivre ses efforts et d'augmenter le nombre d'ouvrages et de périodiques disponibles en français à la Bibliothèque; et

23) de prendre les mesures requises pour s'assurer que la Bibliothèque met à la disposition des employés, d'ici deux ans, des index accessibles dans les deux langues officielles.

A titre de mesure provisoire, nous suggérons au CN de fournir aux usagers de sa bibliothèque une liste alphabétique bilingue des sujets utilisés pour cataloguer les livres.

En ce qui a trait au système informatisé unilingue anglais utilisé pour produire les listes d'ouvrages et de périodiques, nous référons le CN à la recommandation n° 14.

b) Planification des systèmes administratifs (services de Gestion)

Cette section vient de mettre au point un système informatisé de gestion des documents qui fournira aux unités un classement uniforme des dossiers. Ce système se fonde sur un programme unilingue anglais produit par un organisme autre que le CN.

Bien que le guide de l'usager décrive dans les deux langues officielles le mode d'emploi du programme informatisé ainsi que la classification des documents, il n'en demeure pas moins que les produits du système (étiquettes des dossiers et listes-repères) ne seront disponibles qu'en anglais.

Nous recommandons en conséquence au CN:

24) de prendre immédiatement les mesures nécessaires pour s'assurer que les produits (étiquettes des dossiers et listes-repères) de son système informatisé de gestion de documents sont dans les deux langues officielles.

c) Services administratifs

Cette section s'occupe, entre autres choses, de l'entretien des immeubles, de l'aménagement des bureaux, du service central de voyages, de la reprographie, du courrier, des messageries et des archives.

Tous les documents (guides administratifs, formulaires, circulaires, plans de bureaux, annuaire téléphonique, etc.) émis par cette unité sont dans les deux langues officielles. L'unité est de plus en mesure d'offrir tous ses services en personne dans les deux langues

officielles, puisque 80% de ses 101 employés réguliers sont bilingues et aucun de ses secteurs d'activités n'affiche un taux de bilinguisme inférieur à 61,5%.

d) Recherche opérationnelle et génie industriel (services de Gestion)

Cette section joue un rôle d'expert-conseil auprès des autres unités. Ses études l'amènent à proposer des programmes et à en assurer l'implantation.

La section mène ses activités, y compris ses rapports et ses présentations, dans la langue officielle choisie par l'unité-cliente. A ce jour, le français n'a servi qu'à l'occasion de travaux que lui ont confiés des unités relevant de la Région du Saint-Laurent. On nous assure que la section peut s'acquitter de ses tâches dans les deux langues officielles puisque 61% de ses préposés sont bilingues.

Nous recommandons en conséquence au CN:

25) de s'assurer que les rapports et les présentations de la section Recherche opérationnelle et génie industriel sont désormais dans les deux langues officielles lorsque l'unité-cliente fait partie du Siège social et regroupe des employés francophones et anglophones.

e) Rémunération (service du Personnel)

Cette section s'occupe, entre autres choses, de la classification et de l'évaluation des postes des employés non syndiqués pour l'ensemble du réseau. Au Siège social, l'un des deux préposés à la classification et à l'évaluation des postes est bilingue.

Les manuels utilisés pour classifier et évaluer les postes ne sont disponibles qu'en anglais. Les documents dont se servent les comités chargés d'évaluer les postes des cadres supérieurs sont également en anglais.

Nous recommandons en conséquence au CN:

26) de traduire, d'ici au 1er septembre 1985, ses manuels et ses documents reliés à la classification et à l'évaluation des postes.

2.6 Diffusion de renseignements généraux

Le service Affaires publiques et publicité fait parvenir quotidiennement à environ 300 cadres des coupures de journaux des deux langues officielles. Un second document qui est distribué chaque jour à quelque 2 000 cadres résume les articles français et anglais les plus importants; la langue du résumé est celle de l'article de presse. Un troisième document fournit aux cadres des renseignements sur les activités du CN; il est présenté en français et en anglais.

Ce service publie également deux revues. Celle qui s'adresse aux cadres fait l'analyse des sujets et des événements d'intérêt public touchant le CN; l'édition

française (Perspective) et l'édition anglaise (Outlook) sont réunies en un seul volume. L'autre est expédiée à tous les employés du CN, actifs ou retraités, en édition française (Au fil du rail) ou anglaise (Keeping track).

La division des Immeubles, la division des Messageries et le service du Marketing distribuent également à leurs employés des documents d'information générale dans les deux langues officielles.

2.7 Résultats du sondage - la langue de travail dans son ensemble et les communications entre collègues

a) Travail dans son ensemble

Comme le démontre le tableau qui suit, le travail au siège social s'effectue principalement en anglais. En effet, il n'y a que 23 (7,6%) des 302 répondants qui déclarent travailler de façon égale dans les deux langues officielles. Nous constatons également que 94,7% des répondants anglophones et 82,2% des francophones travaillent principalement en anglais.

Le travail dans son ensemble

Déclarations	Répondants anglophones	Répondants francophones	Autres répondants*
Mon travail s'effectue:	Nombre (%)	Nombre (%)	Nombre (%)
° entièrement en anglais	127 (61,4)	12 (13,3)	0 (--)
° surtout en anglais	69 (33,3)	62 (68,9)	3 (60,0)
° entièrement en français	0 (--)	1 (1,1)	0 (--)
° surtout en français	4 (1,9)	1 (1,1)	0 (--)
° de façon égale dans les deux langues officielles	7 (3,4)	14 (15,6)	2 (40,0)
TOTAL	207 (100,0)	90 (100,0)	5 (100,0)

* Nous groupons sous la rubrique des Autres répondants les cinq personnes qui se déclarent à la fois francophone et anglophone.

b) Communications verbales entre collègues

Comme l'indique l'annexe E, 81,7% des répondants anglophones et 42% des francophones communiquent oralement avec leurs collègues principalement en anglais.

27,6% de tous les répondants communiquent oralement avec leurs collègues en français et en anglais également, dont: 17,8% des répondants anglophones et 46,6% des francophones. Au niveau du choix, 43,5% de tous les répondants préféreraient communiquer oralement avec leurs collègues en français et en anglais également, dont: 30,8% des répondants anglophones et 70,7% des francophones.

Il se dégage de ces données un désir marqué tant de la part des francophones que des anglophones pour un milieu de travail où les deux langues officielles seraient davantage utilisées dans les communications verbales entre collègues.

Nous recommandons en conséquence au CN:

27) d'offrir immédiatement à un plus grand nombre de ses employés la possibilité d'accroître leur connaissance de leur deuxième langue officielle.

En plus de la formation linguistique, la mise en oeuvre de nos autres recommandations et suggestions, notamment celles qui touchent aux réunions, permettra au CN d'encourager ses employés à accroître leurs connaissances des deux langues officielles et à les utiliser dans toutes communications orales.

B) Participation équitable

Notre étude de la participation se fonde sur les données que le CN nous a remises et sur les tableaux statistiques que la Société présentait dans son rapport annuel (de 1982) en matière de langues officielles. Ces deux sources de renseignements décrivent la situation au 30 septembre 1982. Suite aux réaménagements qui eurent lieu au Siège social en 1983, les données de la participation actuelle au sein de certains services peuvent être légèrement différentes de la situation que nous examinons ici.

1. Cadres du Siège social inclus dans les 300 postes les plus élevés du réseau

Nous reproduisons plus bas un tableau que présentait le CN dans son rapport annuel de 1982. Ce tableau fait état pour les années 1981 et 1982 de la participation des francophones aux 300 postes les plus élevés de tout le réseau et aux postes, parmi ces 300, qui se trouvent au Siège social.

	1982						1981					
	(1) TOTAL AU CANADA			POSTES DE LA COLONNE (1) SITUÉS AU SIÈGE SOCIAL			(1) TOTAL AU CANADA			POSTES DE LA COLONNE (1) SITUÉS AU SIÈGE SOCIAL		
	TOTAL	FRANÇAIS	%	TOTAL	FRANÇAIS	%	TOTAL	FRANÇAIS	%	TOTAL	FRANÇAIS	%
COMITÉ DE DIRECTION	5	2	40%	5	2	40%	5	1	20%	5	1	20%
DIRIGEANTS	30	8	26.6%	21	6	28.6%	34	7	20.6%	22	6	27.3%
TOTAL PARTIEL	35	10	28.5%	26	8	30.7%	39	8	20.5%	27	7	25.9%
CADRES SUPÉRIEURS	265	48	18.1%	123	28	22.8%	261	46	17.6%	137	27	19.7%
TOTAL	300	58	19.3%	149	36	24.2%	300	54	18%	164	34	20.7%

En 1982, le nombre de francophones s'est légèrement accru à tous les niveaux de direction du Siège social (de même qu'à travers le réseau), à l'exception des postes de "dirigeants" où est il demeuré le même.

Seulement 28 francophones du Siège social (22,8% de l'effectif à ce niveau) occupaient en 1982 des postes de

"cadres supérieurs" se classant parmi les 300 postes les plus élevés du réseau. (Soulignons que le dernier rapport annuel du CN indique que le nombre de francophones à ce niveau s'est accru pour atteindre 31).

Nous recommandons en conséquence au CN:

28) de poursuivre ses efforts et d'augmenter annuellement la participation des francophones à ses 300 postes les plus élevés, particulièrement au niveau des "cadres supérieurs" du Siège social.

2. Ensemble des employés au Siège social

En 1982, le Siège social comptait 1041 employés francophones et 2448 employés anglophones, représentant respectivement 29,8% et 70,2% de l'effectif.

2.1 Cadres supérieurs

L'annexe G indique qu'au 30 septembre 1982:

- 72 (15,9%) des 452 cadres supérieurs étaient des francophones;
- les services suivants n'avaient aucun cadre supérieur francophone: Planification financière (0 sur 4), Études économiques et analyse (0 sur 6), Administration de CN Rail (0 sur 2), Contrôleur de CN Rail (0 sur 13), Réclamations marchandises et

prévention des avaries (0 sur 2) et Traction et matériel remorqué (0 sur 16);

- dans les services suivants, le taux de participation des francophones parmi les cadres supérieurs était **inférieur à 10%**: Ressources humaines (2 sur 21, 9,5%), Relations syndicales (1 sur 13, 7,7%), Marketing (3 sur 47, 6,4%) et Transport (1 sur 46, 2,8%);
- dans les services suivants, le taux de la participation des francophones parmi les cadres supérieurs était **supérieur à 10% mais inférieur à 20%**: Comptabilité et fiscalité (3 sur 20, 15,0%), Trésorerie (1 sur 6, 16,7%), Vérification interne (1 sur 7, 14,3%), Affaires publiques (1 sur 9, 11,1%), Services de gestion (6 sur 41, 14,6%), Ingénierie (7 sur 46, 15,2%) et Achats et gestion des stocks (3 sur 18, 16,7%); et
- dans les services suivants, le taux de la participation des francophones parmi les cadres supérieurs était **d'au moins 20%**: Hôtels et Tour CN (1 sur 5, 20%), Investissements (3 sur 15, 20%), Établissement du prix de revient (2 sur 8, 25%), Immeubles (3 sur 12, 25%), Exploitation (2 sur 7, 28,6%) Recherche technique (4 sur 14, 28,6%), Bureaux de la direction (4 sur 12, 33,3%), Affaires juridiques (4 sur 9, 44,4%), CANAC (4 sur 9, 44,4%) Aménagement et services - Bureaux (1 sur 2, 50%), Police (1 sur 2, 50%), Services médicaux (3 sur 5, 60%), Bureau du secrétaire (2 sur 3, 66,6%) et Services linguistiques (3 sur 4, 75%).

2.2 Cadres intermédiaires

En septembre 1982, le taux de la participation des francophones au nombre des cadres intermédiaires se situait à **29,2%** (571 sur 1995). Bien que dans son ensemble la participation des deux groupes linguistiques à ce niveau hiérarchique fût nettement meilleure qu'à

celui des cadres supérieurs, plusieurs services accusaient des lacunes au chapitre de la représentation équitable. En effet, selon l'annexe G,:

- il n'y avait **aucun** cadre intermédiaire francophone dans les services suivants: Planification financière (5 employés), Exploitation (7 employés) et Police (2 employés);
- le service Réclamations marchandises et prévention des avaries ne comptait qu'**un** francophone parmi ses 13 cadres intermédiaires;
- dans les services suivants, le taux de la participation des francophones à l'effectif des cadres intermédiaires **était supérieur à 10 % mais inférieur à 20%**: Comptabilité et fiscalité (4 sur 31, 12,9%), Relations syndicales (2 sur 11, 18,2%) et Marketing (16 sur 109, 14,7%) et
- le taux de la participation des anglophones parmi les cadres intermédiaires était **faible** aux Services linguistiques (1 sur 24, 4,2%).

2.3 Postes subalternes

Selon l'annexe G, 398 (**36,8%**) francophones et 684 (**63,2%**) anglophones occupaient des postes subalternes.

Nous comptons trois services où il n'y avait **aucun francophone** affecté aux postes subalternes: Planification financière (0 sur 3), Vérification interne (0 sur 2) et Relations syndicales (0 sur 4); et un service où il n'y avait **aucun anglophone** affecté aux postes subalternes: Services linguistiques (0 sur 11).

Nous notons que le taux de la participation des francophones aux échelons subalternes était **faible** dans les services suivants: Marketing (4 sur 44, 15,9%),

Réclamations marchandises et prévention des avaries (1 sur 5, 20%), Transport (18 sur 85, 21,2%); et Traction et matériel remorqué (4 sur 22, 18,2%).

Le taux de la participation des anglophones aux échelons subalternes était faible dans les services suivants: Affaires juridiques (2 sur 8, 25%) et Immeubles (5 sur 21, 23,8%).

Enfin, mentionnons que la participation des francophones à l'effectif total était faible (ou inexistante) dans les services suivants: Planification financière (0 sur 12), Réclamation marchandises et prévention des avaries (2 sur 20, 10%), Relations syndicales (3 sur 28, 10,7%) et Marketing (26 sur 200, 13%). La participation des anglophones était faible aux Services linguistiques (2 anglophones sur un effectif total de 39 personnes, 5,1%).

Nous recommandons en conséquence au CN:

29a) de se fixer désormais des objectifs visant à assurer que les francophones et les anglophones sont équitablement représentés à tous les niveaux hiérarchiques et dans tous les services du Siège social; et

b) de prendre des mesures pour accroître annuellement le taux de la participation du groupe linguistique sous-représenté aux niveaux hiérarchiques et dans les services qui accusent des lacunes à cet égard.

C) Gestion du programme des langues officielles

1) Diffusion des renseignements

Le CN dispose d'une politique en matière de langues officielles qui établit les objectifs, les directives et

les responsabilités du personnel de la Société. L'énoncé stipule également les mesures particulières que doit appliquer le personnel pour réaliser les objectifs de l'organisme.

Ce document comporte cependant des restrictions qui viennent soit limiter indûment l'emploi de l'une ou de l'autre langue officielle par les employés dans l'exercice de certaines fonctions internes, soit prescrire l'usage d'une seule langue officielle en tant que langue de travail dans des territoires où les deux groupes de langue officielle représentent des parties importantes de la population. **Les recommandations que nous formulons dans ce rapport et dans le rapport de vérification des hôtels et de la Tour CN visent à corriger ces anomalies. Le CN devra donc modifier sa politique en matière de langues officielles pour en tenir compte.**

La majorité des cadres supérieurs que nous avons rencontrés possèdent une bonne connaissance de cette politique, qui figure dans le manuel des cadres; "Guide de la Direction, ligne de conduite et autorité".

Il n'en est pas de même pour les autres employés du CN. Bien qu'ils aient une certaine connaissance de leurs obligations en matière de langues officielles, la connaissance de leurs droits ainsi que des programmes "linguistiques" du CN, comme la formation linguistique, est rudimentaire. Ceci s'explique sans doute par le fait que la dernière diffusion à tous les employés de renseignements en la matière remonte à environ cinq ans. En effet, le CN a publié en 1978 son énoncé de principes dans la revue que reçoivent tous les employés.

Nous recommandons en conséquence au CN:

30a) d'ici au 1er mai 1985, de remettre à tous ses employés un document les renseignant sur leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles et les informant de sa politique et de ses programmes de langues officielles, comme la formation linguistique;

b) de distribuer le document aux nouveaux employés à l'occasion de leur entrée en fonction; et

c) par la suite, de transmettre à ses employés les ajouts ou les modifications susceptibles de les intéresser.

2) Coordination du programme

Le Comité de direction sur le bilinguisme, qui relève du Premier vice-président, Affaires générales et chef de la direction financière, est chargé de proposer au Conseil de direction du CN les mesures devant assurer la réalisation des objectifs de l'organisme en matière de langues officielles, et d'en coordonner la mise en oeuvre. Ce comité se compose du Vice-président, Contentieux, du Président de CN Exploration, du Directeur général, Affaires publiques et publicité et des Vice-présidents de la Région de l'Atlantique, de la Région du Saint-Laurent et des Ressources humaines; ce dernier assume la présidence du comité.

Il y a également dans chaque service et chaque division du Siège social, de même que dans chacune des régions de CN Rail, un coordonnateur au bilinguisme.

L'Adjoint particulier au Président du Comité de direction sur le bilinguisme assiste les coordonnateurs au bilinguisme des diverses unités dans la mise en oeuvre des programmes; il préside en plus le Comité des priorités en traduction.

Le Comité de direction sur le bilinguisme s'est réuni quatre fois en 1983.

3) Établissement des objectifs particuliers à chaque service, division ou région

Les cadres supérieurs sont chargés de définir annuellement les objectifs de leur unité en matière de langues officielles et de faire rapport de leurs réalisations en fin d'année. Ces objectifs ainsi que les rapports de progrès sont intégrés au rapport annuel du CN sur les langues officielles.

4) Mesures de contrôle

Les programmes pour lesquels le CN a établi des mesures de contrôle, tels que la publication des manuels, l'impression des formulaires, l'affichage des panneaux de renseignements, l'affichage d'avis généraux et la mise en oeuvre des systèmes informatisés conçus par la Société assurent généralement le respect de l'égalité des deux langues officielles.

Cependant, la mise en oeuvre des programmes du CN en matière de langues officielles n'est pas assujettie au processus de vérification interne.

Nous recommandons donc au CN:

31a) d'ici au 1er juillet 1985, d'établir des mesures de contrôle pour chacun de ses programmes en matière de langues officielles; et

b) de vérifier périodiquement la mise en oeuvre au sein des unités de ses mesures et de ses programmes visant l'application de la Loi sur les langues officielles.

5) Bilinguisme institutionnel

Le CN n'a pas adopté de système formel pour définir les exigences linguistiques de ses postes ou pour désigner les postes bilingues. Il revient à chacun des gestionnaires d'établir le niveau de bilinguisme institutionnel qu'offrira son unité et de déterminer, lorsqu'ils sont vacants, les postes nécessitant des titulaires bilingues.

Il est également du ressort du gestionnaire d'évaluer les compétences linguistiques de ses employés ainsi que celles des candidats aux postes de son unité. Les surveillants, pour s'acquitter de cette tâche, ne demandent que très rarement aux employés ou aux candidats de passer les tests conçus par les Services linguistiques.

L'annexe G, qui reproduit les données du CN sur le bilinguisme, indique que, le 30 septembre 1982, 48,6% des employés du Siège social étaient bilingues (1697 sur 3489) et qu'aucun service n'affichait un taux de bilinguisme inférieur à 27,6%. De plus, 38,5% des cadres supérieurs étaient bilingues (174 sur 452) de même que 47,6% des cadres intermédiaires (930 sur 1955) et 54,8% des employés occupant un poste subalterne (593 sur 1082).

Cependant, l'absence de processus formel et objectif pour évaluer les compétences linguistiques des employés nous oblige à considérer ces données avec circonspection.

V CONCLUSION

Afin de relever le défi que constitue l'implantation du français et de l'anglais comme véritables langues de travail au Siège social, le CN devra s'assurer que ses programmes et ses objectifs en matière de langues officielles sont systématiquement appliqués dans tous les secteurs.

Une fois la politique modifiée et des contrôles efficaces mis sur pied, l'impulsion dynamique de la Direction devrait permettre de faire progresser davantage les attitudes et les comportements, de façon que l'atmosphère linguistique du Siège social reflète pleinement l'égalité de statut de nos deux langues officielles.

VI RAPPEL DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Inclure désormais dans son formulaire de demande d'emploi une question demandant au candidat d'indiquer dans quelle langue officielle il veut être interviewé et testé.

Recommandation 2

S'assurer qu'à l'avenir il n'y a aucune dérogation à sa ligne de conduite exigeant la parution des avis de concours publics dans des médias des deux langues officielles.

Recommandation 3

S'assurer que désormais on offre toujours aux candidats le choix d'être interviewés et testés en français ou en anglais.

Recommandation 4

Mettre immédiatement au point un processus qui permettra à l'employé de déclarer sa première langue officielle.

Recommandation 5

S'assurer que désormais toutes ses Directions du personnel offrent leurs services dans les deux langues officielles et les fournissent dans la langue que préfère l'employé.

Recommandation 6

S'assurer qu'au 1er mai 1985 tous ses organigrammes sont bilingues.

Recommandation 7

S'assurer que désormais toutes les études et tous les rapports internes à diffusion restreinte qui sont rédigés dans une seule langue comprennent un sommaire dans l'autre langue officielle.

Recommandation 8

a) D'ici au 1er mai 1985, identifier le nombre de surveillants dont le niveau de connaissance en langue seconde leur permet de communiquer avec les employés dans l'une ou l'autre des langues officielles; et

b) accroître annuellement leur nombre au moyen de la dotation et de la formation linguistique.

Recommandation 9

a) Prendre immédiatement les mesures nécessaires pour encourager activement tous ses employés à s'exprimer dans leur langue officielle au cours des réunions; et

b) fournir désormais les ordres du jour, de même que les comptes rendus des réunions, en français et en anglais, lorsque des employés des deux groupes linguistiques participent aux réunions.

Recommandation 10

a) Offrir désormais à tous ses employés la possibilité d'être évalués en français ou en anglais en ce qui a trait à leur rendement au travail; et

b) à cette fin, ajouter désormais aux formulaires d'évaluation du rendement une question demandant à l'employé de préciser la langue officielle qu'il désire utiliser pendant ce processus.

Recommandation 11

S'assurer que désormais les communications écrites émanant du Siège social à l'intention des régions (par exemple, énoncés de politique, directives, projets et calendriers de travail, demandes de renseignements) sont dans les deux langues officielles ou dans la langue (ou les langues) de travail de la région visée.

Recommandation 12

Faire préparer, dans la mesure du possible, au sein des unités concernées les deux textes de ses documents par les employés qui sont en mesure de le faire.

Recommandation 13

Poursuivre ses efforts pour rendre bilingue tous ses systèmes informatisés.

Recommandation 14

Prendre désormais les mesures appropriées pour obtenir de ses fournisseurs des systèmes et des manuels dans les deux langues officielles; et, lorsque c'est impossible, traduire les manuels les plus importants.

Recommandation 15

a) de dresser, d'ici au 1er juillet 1985, un inventaire de tous ses manuels de directives ou de référence et de fixer des priorités et des échéances pour la traduction de ceux qui sont unilingues et qui s'adressent à un bon nombre d'employés;

b) s'assurer que désormais ses nouveaux manuels de directives ou de référence sont distribués simultanément dans les deux langues officielles.

Recommandation 16

Identifier tous les documents produits au sein d'un service donné qui deviennent par la suite des instruments de travail pour d'autres services et s'assurer que désormais ces documents sont distribués simultanément dans les deux langues officielles.

Recommandatin 17

Poursuivre ses efforts visant la traduction des documents les plus importants qui proviennent d'autres organismes et compiler, pour les autres, des glossaires bilingues qui en faciliteraient la consultation.

Recommandation 18

S'assurer qu'au 1er mai 1985 tous ses formulaires sont dans les deux langues officielles.

Recommandation 19

Prendre les mesures qui s'imposent pour s'assurer que désormais tous les cours mis sur pied par ses services sont offerts et donnés en français et en anglais, incluant tout le matériel didactique.

Recommandation 20

Quant aux cours élaborés par d'autres organismes, identifier et offrir à l'avenir à ses employés des cours en français et en anglais.

Recommandation 21

S'assurer désormais que tous les renseignements reliés à la formation sont diffusés simultanément dans les deux langues.

Recommandation 22

Poursuivre ses efforts et augmenter le nombre d'ouvrages et de périodiques disponibles en français à la Bibliothèque.

Recommandation 23

Prendre les mesures requises pour s'assurer que la Bibliothèque met à la disposition des employés, d'ici deux ans, des index accessibles dans les deux langues officielles.

Recommandation 24

Prendre immédiatement les mesures nécessaires pour s'assurer que les produits (étiquettes des dossiers et listes-repères) de son système informatisé de gestion de documents sont dans les deux langues officielles.

Recommandation 25

S'assurer que les rapports et les présentations de la section Recherche opérationnelle et génie industriel sont désormais dans les deux langues officielles lorsque l'unité-cliente fait partie du Siège social et regroupe des employés francophones et anglophones.

Recommandation 26

Traduire, d'ici au 1er septembre 1985, ses manuels et ses documents reliés à la classification et à l'évaluation des postes.

Recommandation 27

Offrir immédiatement à un plus grand nombre de ses employés la possibilité d'accroître leur connaissance de leur deuxième langue officille.

Recommandation 28

Poursuivre ses efforts et augmenter annuellement la participation des francophones à ses 300 postes les plus élevés, particulièrement au niveau des "cadres supérieurs" du Siège social.

Recommandation 29

a) Se fixer désormais des objectifs visant à assurer que les francophones et les anglophones sont équitablement représentés à tous les niveaux hiérarchiques et dans tous les services du Siège social; et

b) prendre des mesures pour accroître annuellement le taux de la participation du groupe linguistique sous-représenté aux niveaux hiérarchiques et dans les services qui accusent des lacunes à cet égard.

Recommandation 30

a) D'ici au 1er mai 1985, de remettre à tous ses employés un document les renseignant sur leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles et les informant de sa politique et de ses programmes de langues officielles, comme la formation linguistique;

b) distribuer le document aux nouveaux employés à l'occasion de leur entrée en fonction; et

c) par la suite, transmettre à ses employés les ajouts ou les modifications susceptibles de les intéresser.

Recommandation 31

a) D'ici au 1er juillet 1985, d'établir des mesures de contrôle pour chacun de ses programmes en matière de langues officielles; et

b) vérifier périodiquement la mise en oeuvre au sein des unités de ses mesures et de ses programmes visant l'application de la Loi sur les langues officielles.

VII Tableaux statistiques

Annexe A Communications avec son supérieur immédiat - Questionnaire

Annexe B Participation aux réunions - Questionnaire

Annexe C Processus d'évaluation du rendement au travail - Questionnaire

Annexe D Rédaction de documents pour usage interne - Questionnaire

Annexe E Communications verbales avec ses collègues - Questionnaire

Annexe F Communications internes reliées aux services personnels - Questionnaire

Annexe G Effectif du siège social du CN au 30 septembre 1982

Annexe A

Communications avec son supérieur immédiat - Questionnaire

Groupe linguistique des répondants	déclarations	anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		Total	
		Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	167	(79,9)	29	(13,9)	8	(3,8)	4	(1,9)	1	(0,5)	209	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	131	(72,8)	21	(11,7)	25	(13,9)	2	(1,1)	1	(0,6)	180	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	34	(38,2)	19	(21,3)	12	(13,5)	13	(14,6)	11	(12,4)	89	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	6	(7,9)	8	(10,5)	28	(36,8)	20	(26,3)	14	(18,4)	76	(100,0)
Anglophone et Francophone[a]	. en général, j'utilise:	4	(80,0)	1	(20,0)							5	(100,0)
	. je préférerais utiliser:			3	(60,0)	2	(40,0)					5	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	205	(67,7)	49	(16,2)	20	(6,6)	17	(5,6)	12	(4,0)	303	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	137	(52,5)	32	(12,3)	55	(21,1)	22	(8,4)	15	(5,7)	261	(100,0)

[a] Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

N.B. Sont exclus du tableau, les répondants qui n'ont pas répondu à cette question ou qui ont indiqué que la question ne s'appliquait pas à leur cas.

Annexe B

Participation aux réunions - Questionnaire

Groupe linguistique des répondants	déclarations	anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		Total	
		Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	136	(70,8)	43	(22,4)	13	(6,8)					192	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	98	(57,0)	48	(27,9)	26	(15,1)					172	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	29	(34,9)	40	(48,2)	9	(10,8)	5	(6,0)			83	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	2	(2,9)	12	(17,1)	37	(52,9)	15	(21,4)	4	(5,7)	70	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	1	(25,0)	3	(75,0)							4	(100,0)
	. je préférerais utiliser:			2	(50,0)	2	(50,0)					4	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	166	(59,5)	86	(30,8)	22	(7,9)	5	(1,8)			279	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	100	(40,7)	62	(25,2)	65	(26,4)	15	(6,1)	4	(1,6)	246	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

N.B. Sont exclus du tableau, les répondants qui n'ont pas répondu à cette question ou qui ont indiqué que la question ne s'appliquait pas à leur cas.

Annexe C

Processus d'évaluation du rendement au travail - Questionnaire

Groupe linguistique des répondants	déclarations	anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		Total	
		Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	165	(85,5)	21	(10,9)	7	(3,6)					193	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	133	(77,3)	20	(11,6)	19	(11,0)					172	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	30	(38,5)	24	(30,8)	17	(21,8)	5	(6,4)	2	(2,6)	78	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	8	(11,6)	4	(5,8)	30	(43,5)	15	(21,7)	12	(17,4)	69	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	2	(40,0)	2	(40,0)	1	(20,0)					5	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	2	(40,0)	2	(40,0)	1	(20,0)					5	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	197	(71,4)	47	(17,0)	25	(9,1)	5	(1,8)	2	(0,7)	276	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	143	(58,1)	26	(10,6)	50	(20,3)	15	(6,1)	12	(4,9)	246	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

N.B. Sont exclus du tableau, les répondants qui n'ont pas répondu à cette question ou qui ont indiqué que la question ne s'appliquait pas à leur cas.

Annexe D

Rédaction de documents pour usage interne - Questionnaire

Groupe linguistique des répondants	déclarations	anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		Total	
		Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	163	(81,9)	30	(15,1)	6	(3,0)					199	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	126	(69,6)	32	(17,7)	23	(12,7)					181	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	42	(47,7)	37	(42,0)	8	(9,1)	1	(1,1)			88	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	6	(8,0)	14	(18,7)	39	(52,0)	8	(10,7)	8	(10,7)	75	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	3	(60,0)	2	(40,0)							5	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	3	(60,0)	2	(40,0)							5	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	208	(71,2)	69	(23,6)	14	(4,8)	1	(0,3)			292	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	135	(51,7)	48	(18,4)	62	(23,8)	8	(3,1)	8	(3,1)	261	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophones et anglophones.

N.B. Sont exclus du tableau, les répondants qui n'ont pas répondu à cette question ou qui ont indiqué que la question ne s'appliquait pas à leur cas.

Annexe E

Communications verbales avec ses collègues - Questionnaire

Groupe linguistique des répondants	déclarations	anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		Total	
		Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	93	(44,7)	77	(37,0)	37	(17,8)			1	(0,5)	208	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	72	(39,6)	54	(29,7)	56	(30,8)					182	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	6	(6,8)	31	(35,2)	41	(46,6)	10	(11,4)			88	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	2	(2,7)	6	(8,0)	53	(70,7)	14	(18,7)			75	(100,0)
Anglophone et Francophone[a]	. en général, j'utilise:					5	(100,0)					5	(100,0)
	. je préférerais utiliser:					5	(100,0)					5	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	99	(32,9)	108	(35,9)	83	(27,6)	10	(3,3)	1	(0,3)	301	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	74	(28,2)	60	(22,9)	114	(43,5)	14	(5,3)			262	(100,0)

[a] Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

N.B. Sont exclus du tableau, les répondants qui n'ont pas répondu à cette question ou qui ont indiqué que la question ne s'appliquait pas à leur cas.

Annexe F

Communications internes reliées aux services personnels - Questionnaire

Groupe linguistique des répondants	déclarations	anglais seulement		anglais surtout		français et anglais également		français surtout		français seulement		Total	
		Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)	Nombre	(%)
Anglophone	. en général, j'utilise:	152	(74,1)	32	(15,6)	20	(9,8)	1	(0,5)			205	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	138	(75,4)	22	(12,0)	22	(12,0)	1	(0,5)			183	(100,0)
Francophone	. en général, j'utilise:	12	(14,1)	24	(28,2)	32	(37,6)	15	(17,6)	2	(2,4)	85	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	4	(5,3)	6	(8,0)	37	(49,3)	17	(22,7)	11	(14,7)	75	(100,0)
Anglophone et Francophone*	. en général, j'utilise:	1	(20,0)	2	(40,0)	2	(40,0)					5	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	2	(40,0)	1	(20,0)	2	(40,0)					5	(100,0)
Total	. en général, j'utilise:	165	(55,9)	58	(19,7)	54	(18,3)	16	(5,4)	2	(0,7)	295	(100,0)
	. je préférerais utiliser:	144	(54,8)	29	(11,0)	61	(23,2)	18	(6,8)	11	(4,2)	263	(100,0)

* Certains répondants se sont déclarés à la fois francophone et anglophone.

N.B. Sont exclus du tableau, les répondants qui n'ont pas répondu à cette question ou qui ont indiqué que la question ne s'appliquait pas à leur cas.

Annexe G

Effectif du siège social du CN au 30 septembre 1982 (Données révisées)

Direction/Service	Cadres supérieurs				Cadres intermédiaires				Subalternes				Total			
	Effectif total	Employés francophones* nombre	Employés francophones* %	Employés bilingues nombre	Employés bilingues %	Effectif total	Employés francophones* nombre	Employés francophones* %	Employés bilingues nombre	Employés bilingues %	Effectif total	Employés francophones* nombre	Employés francophones* %	Employés bilingues nombre	Employés bilingues %	Effectif total	Employés francophones* nombre	Employés francophones* %	Employés bilingues nombre	Employés bilingues %
Président du Conseil/ Président-directeur général/ Premier vice-président - Affaires générales et Chef de la direction financière/ Président du CN Bell/ Président des Entreprises CN	12	4	33,3	9	75,0	17	9	52,9	11	64,7	11	3	27,3	9	81,8	40	16	40,0	29	72,5
Affaires générales - S. soc.																				
Bureau du Secrétaire	3	2	66,6	2	66,6	2	1	50,0	1	50,0	0	0	0,0	0	0,0	5	2	40,0	1	20,0
CANAC	9	4	44,4	7	77,8	8	3	37,5	6	75,0	11	3	27,3	7	63,6	28	10	35,7	20	71,4
Comptabilité et fiscalité	20	3	15,0	6	30,0	31	4	12,9	3	9,7	25	6	24,0	12	48,0	76	13	17,1	21	27,6
Trésorerie	6	1	16,7	3	50,0	13	3	23,1	3	23,0	15	5	33,3	12	80,0	34	9	26,4	22	64,7
Planification financière	4	0	0,0	0	0,0	5	0	0,0	3	60,0	3	0	0,0	1	33,3	12	0	0,0	4	33,3
Études économiques et analyse	6	0	0,0	1	16,7	17	4	23,5	6	35,3	5	2	40,0	4	80,0	28	6	21,4	11	39,3
Ressources humaines	11	1	9,1	6	19,8	50	15	30,0	22	44,0	51	16	31,4	36	70,6	122	33	27,0	62	50,8
Vérification interne	7	1	14,3	3	42,9	9	3	33,3	5	55,6	2	0	0,0	0	0,0	18	4	22,2	8	44,4
Relations syndicales	13	1	7,7	5	38,5	11	2	18,2	6	54,5	4	0	0,0	3	75,0	28	3	10,7	14	50,0
Investissements du CN	15	3	20,0	8	53,3	25	6	24,0	17	68,0	11	5	45,5	8	72,7	51	14	27,5	33	64,7
Affaires juridiques	9	4	44,4	5	55,6	5	1	20,0	1	20,0	8	6	75,0	7	87,5	22	11	50,0	13	59,0
Services linguistiques	4	3	75,0	4	100,0	24	23	95,8	24	100,0	11	11	100,0	11	100,0	39	37	94,9	39	100,0
Affaires publiques	9	1	11,1	3	33,4	27	10	37,0	21	77,8	20	12	60,0	12	85,0	56	23	41,4	43	79,6
TOTAL:	118	29	31,0	62	66,5	227	84	36,8	133	58,3	165	73	58,5	133	71,4	578	185	32,5	337	57,4
CN Bell - S. soc.																				
Administration de CN Bell	2	0	0,0	0	0,0	3	1	33,3	2	66,7	0	0	0,0	0	0,0	5	1	20,0	2	40,0
Contrôleur	13	0	0,0	4	30,8	53	11	20,2	27	50,9	143	33	23,1	51	35,7	209	44	21,1	82	39,2
Établissement du prix de revient	8	2	25,0	5	62,5	46	21	45,7	31	67,4	7	1	28,6	3	42,9	61	23	41,0	39	63,9
Services de gestion	41	6	14,6	18	43,9	776	231	29,8	316	43,0	235	105	41,2	118	46,7	1072	342	31,9	471	43,9
Marketing	47	3	6,4	11	23,4	109	16	14,7	36	33,0	44	7	15,9	19	43,2	200	26	13,0	66	33,0
Services médicaux	5	3	60,0	4	80,0	11	8	72,7	9	81,8	9	6	66,7	8	88,9	25	17	68,0	21	84,0
Réclamations marchandises et prévention des avaries	2	0	0,0	0	0,0	13	1	7,7	5	38,5	5	1	20,0	3	60,0	20	2	10,0	8	40,0
Aménagement et services - Bureaux	2	1	50,0	1	50,0	21	7	33,3	17	81,0	78	37	47,4	52	66,7	101	45	44,6	70	69,3
Exploitation	7	2	28,6	4	57,1	3	0	0,0	3	71,4	4	2	50,0	3	50,0	20	4	20,0	12	60,0
Transport	44	1	2,3	3	10,9	157	39	24,8	50	31,8	85	18	21,2	29	34,1	286	58	20,3	84	29,2
Traction et mat. roulant	16	0	0,0	7	43,8	99	30	30,3	30	30,3	22	4	18,2	12	54,5	137	34	24,8	49	50,4
Ingénierie	46	7	15,2	11	37,0	177	56	31,6	94	53,1	30	11	28,9	25	65,8	261	74	28,4	130	52,1
Police du CN	2	1	50,0	1	50,0	2	0	0,0	1	50,0	2	1	50,0	2	100,0	6	2	33,3	4	66,7
Achats et gestion des stocks	18	3	16,7	7	38,9	83	20	24,1	42	50,6	110	49	44,5	63	57,3	211	72	34,1	112	53,1
Recherche technique	14	3	21,4	6	42,9	61	21	34,4	25	41,0	11	3	27,3	4	36,4	86	27	31,4	35	40,7
TOTAL:	369	33	11,3	84	33,1	1619	453	28,5	743	53,8	816	281	34,5	388	48,8	2781	777	28,7	1756	59,5
Entreprises CN - S. soc.																				
Hôtels et Tour CN	5	1	20,0	2	40,0	11	3	27,3	5	45,4	14	6	42,9	7	50,0	30	10	33,3	14	46,7
Messageries du CN	28	6	21,4	12	42,9	59	16	27,1	38	64,4	46	22	47,8	37	80,4	133	44	33,0	87	65,4
Immobilier CN	11	3	27,3	6	54,6	18	6	33,4	12	66,7	21	10	47,6	14	66,7	50	19	38,0	32	64,0
TOTAL:	44	10	22,8	20	45,4	88	25	28,4	55	62,5	81	38	46,9	58	71,6	213	73	34,3	133	62,4
EFFECTIF TOTAL AU S. SOC.	452	72	15,9	174	38,5	1955	571	29,2	930	47,6	1082	398	36,8	593	54,8	3488	1041	29,8	1697	48,6

* Francophone: employé dont la première langue officielle est le français

Source: Ressources humaines du CN
11 août 1983

POOR
QUALITY
ORIGINAL